

Nachhaltigkeitsbericht 2020



Inhalt

Vorwort	3
Wir, die VGH	4
Nachhaltigkeit als strategischer Kompass	8
Kundennah beraten und absichern	14
Unsere Produkte: nachhaltig & zukunftssicher	18
Nachhaltige und sichere Kapitalanlage	22
Attraktiver und fairer Arbeitgeber	26
Betrieblicher Umweltschutz	30
Gesellschaftliches Engagement für die Region	34
Verhalten verbindlich regeln	38
Kennzahlen	42
Über diesen Bericht	46
Inhaltsindex	50
Prüfvermerk	55
Impressum	58

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

2020 war ein Jahr wie kaum eines zuvor. Die Corona-Pandemie hat unser aller Leben – privat und beruflich – massiv beeinflusst. Auch wir als VGH waren gefordert, uns neu aufzustellen, gewohnte Wege zu verlassen und uns in unbekanntem Terrain zurechtzufinden. Geholfen haben uns in dieser Situation unsere wirtschaftliche Stärke und der stete Wille zur Weiterentwicklung – und selbstverständlich das Vertrauen unserer Kundinnen und Kunden, unserer Vertriebspartner sowie unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Unsere Veränderungsbereitschaft zeigte sich im Berichtsjahr deutlich im Umgang mit Fragen zur Nachhaltigkeit, die auch nach dem Abklingen der Corona-Pandemie für uns bedeutsam sein werden. In einer mehr als 270-jährigen Unternehmensgeschichte haben wir stets ans Morgen und an nachfolgende Generationen gedacht. Als öffentlich-rechtlicher Versicherer gehört es zu unseren Kernkompetenzen, die Vermögenswerte unserer Kundinnen und Kunden zu schützen. Folglich haben wir zunehmende Risiken im Blick – beispielsweise die Folgen des Klimawandels.

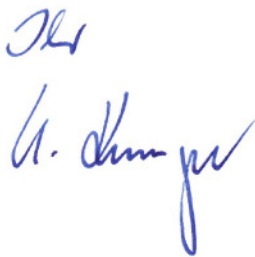
Im Jahr 2020 haben wir als VGH-Gesamtvorstand entschieden, uns noch aktiver für Nachhaltigkeit einzusetzen. Einerseits wollen wir uns selbst ambitionierte Ziele setzen und andererseits den gesellschaftlichen Wandel mitgestalten. Dieser lässt sich gemeinschaftlich noch besser vorantreiben, daher ist uns der Branchenaustausch wichtig. Ferner schärfen wir unser Vorgehen anhand der Positionierung des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) und des Verbandes öffentlicher Versicherer (VöV).

Wir sind davon überzeugt, dass die Übernahme sozialer, ökologischer und ökonomischer Verantwortung künftig ein wichtiger Wettbewerbsfaktor sein wird. Darum arbeiten wir an einem Zielbild, das uns als strategischer Handlungsrahmen dienen soll. Es fokussiert unter anderem die Klimaneutralität im Geschäftsbetrieb sowie weitere Schritte für eine noch nachhaltigere Kapitalanlage. Auch blicken wir als öffentlich-rechtlicher Versicherer verstärkt auf unsere soziale Verantwortung.

Diese war uns im Berichtsjahr besonders wichtig. Daher setzten wir uns für Menschen und Organisationen ein, die besonders von der Pandemie betroffen waren. Wir leisteten umfangreiche Spenden und entwickelten mit unserer VGH Stiftung ein Corona-Soforthilfe-Programm.

Im vorliegenden Bericht erfahren Sie mehr über unsere nachhaltigen Aktivitäten, unsere Leistungen und Ziele als Niedersachsens größter Regionalversicherer.

Ich wünsche Ihnen eine informative Lektüre.



Dr. Ulrich Knemeyer
Vorsitzender des Vorstands
VGH Versicherungen



Lebens-
versicherung



Sachversicherung



Krankenversicherung

Dr. Ulrich Knemeyer,
Vorsitzender des Vorstands von VGH Versicherungen

Wir, die VGH

Traditionelle Werte wie Vertrauen, Verlässlichkeit, Nähe und regionale Verankerung gehören zum Selbstverständnis der Versicherungsgruppe Hannover (VGH) als gemeinwohlorientierter Rundumversicherer. Mit einer Unternehmensgeschichte von rund 270 Jahren sind wir eines der ältesten Unternehmen Niedersachsens.

Verantwortungsvoll und zukunftsorientiert zu wirtschaften, ist ein Schlüsselement unseres unternehmerischen Erfolgs.

Die VGH Versicherungen sind der größte öffentlich-rechtliche Versicherer in Niedersachsen. Im VGH-Verbund, den wir 2020 mit der vollständigen Übernahme der Trägerschaft der Öffentlichen Versicherungen Sachsen-Anhalt erweitert haben, betreuen wir rund 2,7 Millionen Kundinnen und Kunden mit rund 6,9 Millionen Versicherungsverträgen. Wir bieten der Bevölkerung sowie Wirtschaftsbetrieben und Einrichtungen des öffentlichen Lebens in unserem Geschäftsgebiet ein umfassendes Angebot an Schaden- und Personenversicherungen. Unseren Kundinnen und Kunden geben wir das Versprechen, im Leistungsfall für sie da zu sein. Dieses Versprechen halten wir seit Unternehmensgründung ein, was maßgeblich vom verantwortungsvollen Umgang mit den uns anvertrauten Kundengeldern zeugt.

→ Unsere Leistungen



Die meisten öffentlichen Versicherer wurden als kommunale oder staatliche Feuerversicherer im 18. Jahrhundert gegründet. Ähnlich wie bei den Sparkassen war auch bei den öffentlichen Versicherern der Grundgedanke, breiten Gesellschaftsschichten die Möglichkeit zur Vorsorge zu geben.



Die Landschaftliche Brandkasse, als Mutterhaus der VGH, war nie ein staatliches Unternehmen. Sie ist unverändert seit ihrer Gründung 1750 selbstständig. Geführt wird sie von den regionalen Landschaften als Trägern auf der Grundlage des Prinzips der Gegenseitigkeit. Die VGH Versicherungen sind zudem Teil des S-Finanzverbunds. Bereits seit vielen Jahren sind die niedersächsischen Sparkassen Mitträger bei wichtigen VGH-Verbundunternehmen.

Als Anstalt des öffentlichen Rechts sind wir keinen Anteilseignern verpflichtet, sodass erzielte Überschüsse zum größten Teil an unsere Kundinnen und Kunden in Form von Beitragsrückerstattungen zurückfließen. Es bedeutet aber auch, dass wir unsere gesamten ökonomischen Potenziale aus uns selbst heraus generieren müssen. Unseren Unternehmenserfolg führen wir maßgeblich auf den täglichen Einsatz von über 5.000 Menschen zurück, die direkt oder mittelbar für den VGH-Verbund arbeiten.

Besonderen Wert legen wir auf eine hohe Kundenzufriedenheit und überdurchschnittlichen Kundenservice. Daher setzen wir – auch in Zeiten der Digitalisierung – auf persönliche Kundenkontakte und Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner in der Region. Diesen Anspruch haben wir auch während der Corona-Pandemie und versuchen bestmöglich – unter Berücksichtigung behördlicher Vorgaben – für unsere Kundinnen und Kunden persönlich da zu sein (➔ Kapitel *Kundennah beraten und absichern*).

Erreichbar sind unsere Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner über ein flächendeckendes Servicenetz, bestehend aus elf Regionaldirektionen, etwa 569 Vertretungen sowie der LBS und den 52 Sparkassen.

rund 2,7 Mio.
Kundinnen & Kunden



Die VGH Hauptdirektion am Warmbüchenkamp in Hannover

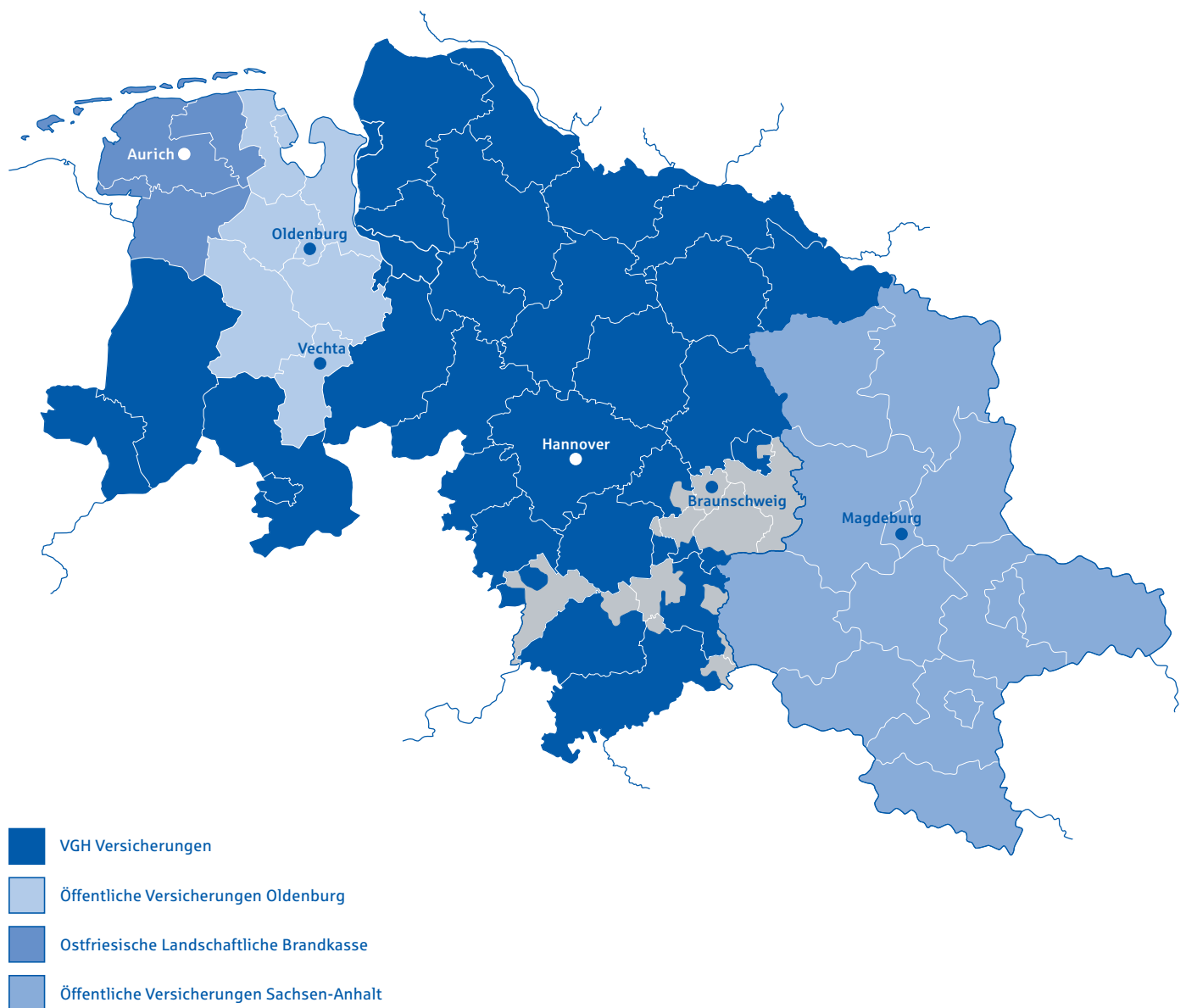
Dem Gemeinwohl verpflichtet

Die VGH ist von den Grundsätzen der Fairness, der Gegenseitigkeit, der Regionalität sowie der unternehmerischen Selbstständigkeit geprägt. Den Kern unseres Selbstverständnisses vermitteln wir mit dem Motto: „Die Tür steht offen, das Herz noch mehr“, einem alten Gruß der Zisterzienser, der etwa im Kloster Loccum nach wie vor gebräuchlich ist. Der damalige Abt rief 1750 mit der „Brand-Assecurations-Societät“ die Keimzelle der heutigen VGH ins Leben – es war die erste flächendeckend funktionierende Feuerversicherung auch für „kleine Leute“. Dieser am Gemeinwohl orientierte Gründergeist prägt bis heute unsere Unternehmensphilosophie als Finanzdienstleister.

Rund 270 Jahre vertrauensvoller Partnerschaft verbinden uns mit den Menschen in Niedersachsen. Wir sichern Lebens- und Geschäftsrisiken ab und bieten für jeden Kunden einen passenden Versicherungsschutz. Fest verankert in unserer Unternehmensphilosophie – und unserer Satzung – ist auch die nachhaltige Förderung der gesellschaftlichen und individuellen Lebensqualität. Deshalb engagieren wir uns aktiv in vielen Bereichen des öffentlichen Lebens. Als öffentlich-rechtlicher Versicherer sind wir ausschließlich unseren Kundinnen und Kunden und dem Gemeinwohl heutiger und nachfolgender Generationen verpflichtet. Statt auf Gewinnmaximierung setzen wir konsequent auf ein gesundes und solides Wachstum, das unternehmerisch nachhaltig, sozial und ökologisch verträglich ist.

Zu unseren in der Satzung verankerten Aufgaben zählt auch die Schadenverhütung, die wir gemeinsam mit den anderen öffentlichen Versicherern, insbesondere über das Institut für Schadenverhütung und Schadenforschung e. V. (IFS), erfüllen.

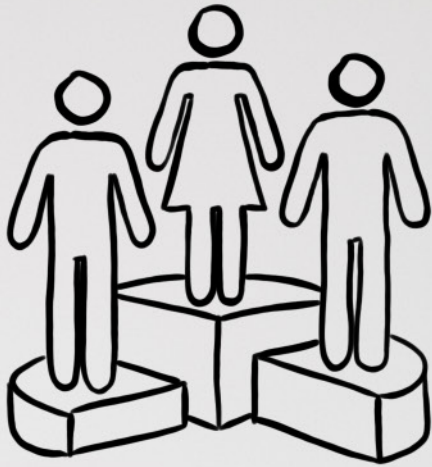
→ Landkarte zum Geschäftsgebiet



Innovation

Kommunikation

Steuerung



Stakeholder

Strategie



Ziele



Nachhaltigkeit als strategischer Kompass

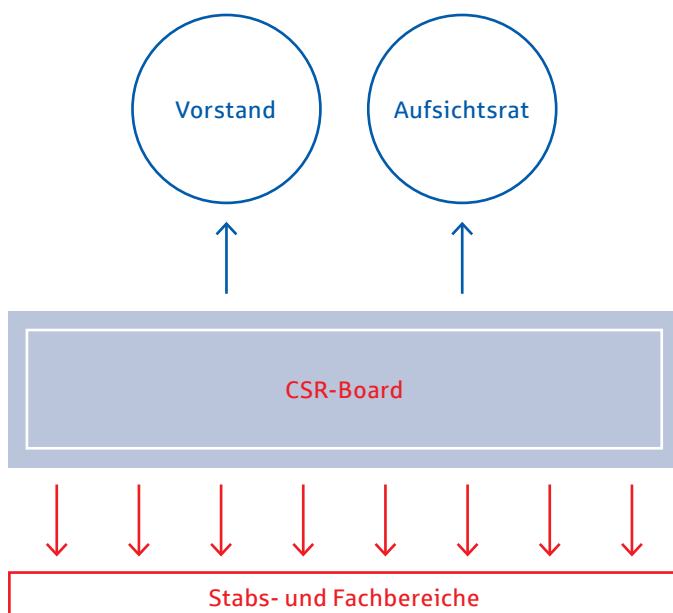
Für den langfristigen Unternehmenserfolg ist es unerlässlich, regelmäßig strategische Ansätze zu überprüfen, Ziele neu zu definieren und sich frühzeitig auf Veränderungen einzustellen – etwa am Kapitalmarkt, bei den Kundenerwartungen oder der Digitalisierung des Geschäfts. Auch neue Anforderungen der deutschen und europäischen Gesetzgebung, Innovationen im Produktbereich und die zeitgemäße Modernisierung von Kommunikationswegen verlangen ein hohes Maß an Flexibilität, Weitsicht und Wandlungsfähigkeit.



Bei allen Veränderungen orientieren wir uns an der Nachhaltigkeit unseres unternehmerischen Handelns und behalten über den Dialog mit unseren Anspruchsgruppen das Wesentliche im Blick.

Vertrauen ist in der Versicherungsbranche eine besonders harte Währung. Darum sind uns der Austausch und die Beziehungen zu unseren Anspruchsgruppen sehr wichtig.

→ CSR-Kommunikation



Nur durch einen ehrlichen und offenen Dialog können wir das Vertrauen von Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden, Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern, Trägern und der Öffentlichkeit wahren.

Wir verfolgen verschiedene Ansätze, die Interessen und Meinungen unserer Anspruchsgruppen bei unseren Entscheidungen nach Möglichkeit zu berücksichtigen. Sie reichen vom Austausch mit unseren Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern über Mitarbeiterversammlungen bis hin zu Kundenumfragen. Beispielsweise messen wir uns an unabhängigen Produktbewertungen und ermitteln in Kundenbefragungen, ob unsere Angebote den versprochenen Mehrwert an Sicherheit verwirklichen und wo wir uns verbessern können (→ S. 16 f.). Wir wollen aktiv auf Veränderungen im Sinne der Nachhaltigkeit hinwirken und unsere Ziele transparent darstellen. Deshalb ist uns eine Kommunikation über unsere Maßnahmen und Entwicklungen wichtig.

Verantwortung im Unternehmen verankert

Die Gesamtverantwortung für die nachhaltige Entwicklung der VGH liegt beim Vorstand und dem Aufsichtsrat des Unternehmens. Eine Beauftragte koordiniert auf Konzernebene das Querschnittsthema CSR-Management und verantwortet die Berichterstattung über alle Bereiche und Gesellschaften hinweg. Zentral sind dabei der Dialog und die Einbindung verschiedener Fachbereiche, unserer Mitarbeitenden und externer Anspruchsgruppen der VGH. Die Berichterstellung wurde in der Abteilung Unternehmenskommunikation

Seit September 2020 ist Nachhaltigkeitsbeauftragter Jochen Berendsohn im Amt und im Austausch mit verschiedenen Anspruchsgruppen



Foto: Patrice Kunte

angesiedelt, um die Themen zielgruppen-gerecht aufzubereiten, den Dialog zu fördern und damit auch die Entwicklung einer gemeinsamen Nachhaltigkeits-strategie zu unterstützen.

Bereichsübergreifend arbeitet das CSR-Board auf die nachhaltige Entwicklung der VGH hin und bereitet Entscheidungsgrundlagen für den Gesamtvorstand vor. Im Berichtsjahr hat der Finanzvorstand die Leitung des CSR-Boards übernommen und behandelt mit Führungskräften diverser Abteilungen aktuelle Nachhaltigkeitsthemen, Ziele und Maßnahmen. Seit 2020 sind außerdem Vertreter aus den Verbundunternehmen im Gremium aufgenommen und zum konzernübergreifenden Austausch eingeladen. Das Board tagt mehrmals im Jahr. Ferner setzt die VGH seit 2020 einen Nachhaltigkeitsbeauftragten ein, der maßgeblich die Aufgabe hat den Dialog über die Nachhaltigkeitsleistungen der VGH in wichtigen Netzwerken zu fördern und externe Impulse einzuholen. Dazu gehört auch der Austausch mit relevanten Branchenverbänden wie dem GDV und dem VöV. Die Impulse werden von der

VGH intern aufgenommen und in den jeweils zuständigen Bereichen bearbeitet.

Proaktiverer Konzernausrichtung

Im Berichtsjahr hat der Gesamtvorstand zum Thema Nachhaltigkeit eine proaktiverer Ausrichtung des Konzerns beschlossen. Als Entscheidungsgrundlage wurde im Vorfeld eine umfassende Analyse zur Klimaneutralität in wesentlichen Nachhaltigkeitsbereichen der VGH durchgeführt. Hintergrund der Analyse war die Überzeugung des Vorstands, dass die Klimaneutralität für Unternehmen künftig einen wichtigen Wettbewerbsfaktor darstellen wird. Das zeigen nicht nur regulatorische Entwicklungen wie die im Bereich der Taxonomie oder nationale wie internationale Klimaschutzvereinbarungen, sondern auch die gesellschaftliche Aufmerksamkeit, die das Thema gegenwärtig erfährt.

Strategieentwicklung

Im Berichtsjahr hat der Finanzvorstand die Aufgabe des „CSR-Paten“ übernommen. Er verantwortet künftig die Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie innerhalb der VGH. Er gründete den

disziplinübergreifenden Arbeitskreis „Nachhaltigkeit“, der mit der Entwicklung eines nachhaltigen Zielbildes beauftragt ist. Dieses soll 2021 durch den Gesamtvorstand verabschiedet werden.

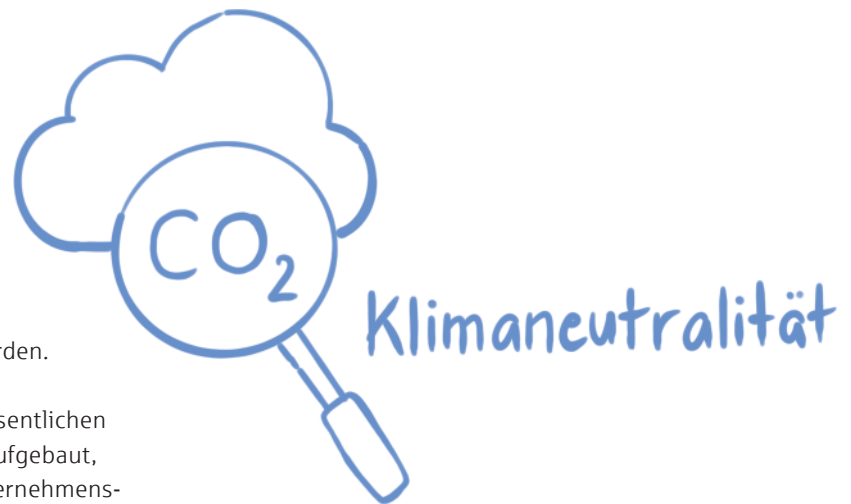
2019 haben wir unter Berücksichtigung unserer wesentlichen Handlungsfelder (➔ S. 12) ein Kennzahlensystem aufgebaut, um quantifizierbare Nachhaltigkeitsleistungen unternehmensweit einheitlich zu messen und zu kommunizieren. Dieses Kennzahlensystem sowie die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse und unseres Stakeholder-Dialogs beziehen wir in die Entwicklung unseres Zielbildes ein.

Wesentlichkeit im Fokus

Unternehmen sind neben der Politik, öffentlichen Einrichtungen, der Zivilgesellschaft und jedem Bürger mitverantwortlich für eine nachhaltige Entwicklung der Gesellschaft. Welchen CSR-Handlungsfeldern sich die VGH angesichts branchen- und regionsspezifischer Herausforderungen vorrangig widmen sollte, erfassten wir erstmals 2018 systematisch über eine umfangreiche Wesentlichkeitsanalyse.

Mithilfe dieser Wesentlichkeitsanalyse ermittelten wir die verschiedenen Standpunkte und Erwartungshaltungen interner wie externer Anspruchsgruppen zur gesellschaftlichen Verantwortung der VGH. Uns war es wichtig, möglichst viele verschiedene Personengruppen in unsere Erhebung einzubeziehen, vor allem Kundinnen und Kunden, Mitarbeitende, Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner, VGH-Vorstände und unsere Träger. In unserem Erhebungsprozess gingen wir mehrstufig vor:

1. Desktopanalyse
Themenidentifikation über Internetrecherchen zur VGH und der Versicherungsbranche
2. Onlinebefragung
Bewertung der Nachhaltigkeitsthemen durch interne und externe Anspruchsgruppen
3. Telefoninterviews
Vertiefte Bewertung der Nachhaltigkeitsthemen durch interne und externe Anspruchsgruppen sowie das Management
4. Management-Workshop
Bearbeitung und Diskussion der Ergebnisse aus den Schritten 1–3 und daraus resultierende Priorisierung wesentlicher Kernhandlungsfelder als Basis zur Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie.



Das Ergebnis der Wesentlichkeitsanalyse 2018 hat das CSR-Gremium auch im Berichtsjahr auf Aktualität überprüft und mit leichten Anpassungen* bestätigt (➔ S. 12). Neben den aus dem CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz resultierenden Nachhaltigkeitsthemen stehen weiterhin die Felder „nachhaltige Kapitalanlage“, „Kundenzufriedenheit“ und „nachhaltige Versicherungsprodukte“ im Fokus. Zusätzlich werden auf Vorschlag des CSR-Boards nun die ökologischen Themen Energieeffizienz, Fuhrparkmanagement und Ressourcenschonung ebenfalls mit einer hohen Priorisierung eingestuft.

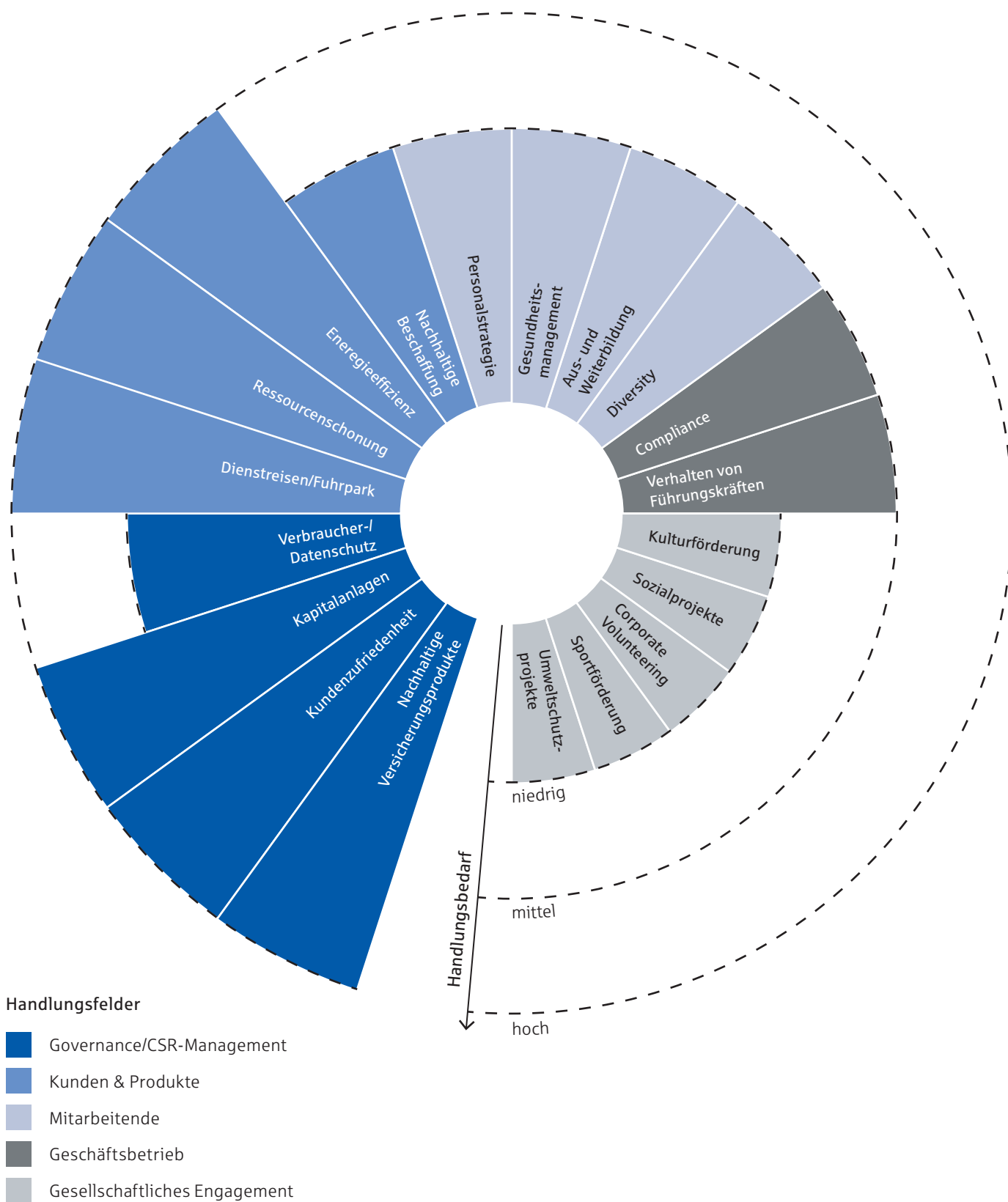
Wie wir unsere Kernhandlungsfelder im Kontext der gesetzlichen Anforderungen verstehen, ist im Kapitel *Über diesen Bericht*, (➔ S. 46), dargestellt.

Neu im Fokus: Corona

Wie wichtig es ist, schnell und angemessen auf unerwartete Veränderungen oder Krisen zu reagieren, zeigt uns die Corona-Pandemie. In der VGH ist ein Notfallmanagement fest etabliert. Es wird vom Krisenstab gesteuert, der wiederum von zwei Vorstandsmitgliedern geführt wird. Dieser Krisenstab tagte zu Beginn der Pandemie täglich und wurde um diverse Verantwortliche ergänzt. Zusätzlich richtete dieser Krisenstab als zentrale Maßnahme eine Taskforce ein. Dieser Personenkreis steht intern zur Beantwortung von Fragen des verantwortlichen Umgangs mit der Pandemie zur Verfügung und bringt Entscheidungsvorlagen in den Krisenstab ein. Im Verlauf der Pandemie informierte die Taskforce die Belegschaft regelmäßig über das aktuelle Geschehen, Entscheidungen und Maßnahmen. Im Intranet wurden zudem alle relevanten Informationen in der Rubrik „Notfallmanagement“ gesammelt und den Beschäftigten zugänglich gemacht.

* Nachdem die VGH im Berichtsjahr eine aktivere Nachhaltigkeitspositionierung beschlossen hat, wurden die Themen „Dienstreisen/Fuhrpark“, „Ressourcenschonung“ und „Energieeffizienz“ von einer mittleren in eine hohe Relevanz eingestuft.

→ Unsere wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen



→ Zusammenfassung unserer wesentlichen Nachhaltigkeitsaktivitäten

Unsere Kundinnen und Kunden: individuell gut beraten und absichern

Unsere Aufgabe besteht darin, die Bevölkerung in unserem Geschäftsgebiet gegen Schäden aller Art, bei Krankheit und im Alter abzusichern. Dafür ermitteln wir im Gespräch den individuellen Bedarf unserer Kundinnen und Kunden, um passgenaue Leistungen anbieten zu können. Unser Leistungsversprechen beruht auf den Servicegrundsätzen der VGH und der Qualifizierung unseres Vertriebs. Wir messen uns an Kundenzufriedenheitswerten, die wir über eigene Umfragen und die Bewertung durch externe, unabhängige Siegel erheben.

➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 14 f.

Unsere Produkte: nachhaltig und zukunftssicher

Wir tragen seit Jahrhunderten dazu bei, Sachwerte und wirtschaftliche Existenzen langfristig abzusichern. Unsere Versicherungsprodukte helfen nachhaltig, einen menschenwürdigen Lebensstandard auch im Alter, im Krankheits- oder Pflegefall, nach einem Unfall oder bei eintretender Berufsunfähigkeit zu finanzieren. Materiell wie juristisch schützen Versicherungsprodukte zudem, wenn unsere Kundinnen und Kunden sich Schadensersatzforderungen Dritter gegenübersehen. Unsere Produktentwicklung richten wir verstärkt nachhaltiger aus, indem wir sozial und ökologisch relevante Nachhaltigkeitskriterien in unsere Produktentwicklung einbeziehen.

➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 18 f.

Unser Leistungsversprechen:

Kapital sicher und nachhaltig anlegen

Mit den Geldern unserer Kundinnen und Kunden verantwortungsvoll umzugehen, ist Kern unseres Leistungsversprechens. Dazu zählen die sichere, nachhaltige Kapitalanlage, die neben finanziellen Chancen und Risiken auch die sozialen und ökologischen Auswirkungen berücksichtigt. Über die Anlage von rund 20 Milliarden Euro trägt die VGH eine große Verantwortung und will die nachhaltige Entwicklung vorantreiben. Daher prüfen wir nicht nur Risiken, sondern investieren nach Möglichkeit in ausgewiesene nachhaltige Anlageprodukte.

➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 22 f.

Unsere Mitarbeitenden: Arbeit attraktiv und fair gestalten

Qualifizierte und motivierte Mitarbeitende sind entscheidend für unseren Unternehmenserfolg. Mit unserer Personalpolitik positionieren wir uns als attraktiver Arbeitgeber, der eine Unternehmenskultur der Fairness und Vielfalt fördert und in Qualifizierung, Schutz und Gesundheit unserer Mitarbeitenden sowie ein ansprechendes Arbeitsumfeld investiert. Dabei messen wir uns an dem Feedback unserer Mitarbeitenden.

➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 26 f.

Unser Einsatz für den Umweltschutz:

Standorte und Mobilität ökologisch optimieren

Eine intakte Umwelt ist die Lebensgrundlage heutiger und nachfolgender Generationen – regional wie global. Durch den Klimawandel zunehmende Extremwetterereignisse können enorme Schäden verursachen und beeinflussen so auch direkt unseren Erfolg als Versicherungsunternehmen. An unseren Standorten in Niedersachsen und Bremen zeigen wir ökologische Verantwortung durch ein energieeffizientes Gebäudemanagement, Klimaschutz und die Förderung nachhaltiger Mobilität.

➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 30 f.

Unsere Region: für eine sichere und lebenswerte Zukunft engagieren

Der gesellschaftliche Zusammenhalt, finanzielle Sicherheit, sozialer Frieden und kulturelle Vielfalt in unserem Geschäftsgebiet sind für uns als regional verwurzeltes Versicherungsunternehmen zentrale Anliegen, die wir finanz- und tatkräftig unterstützen. Wir klären unsere Kundinnen und Kunden und die Bevölkerung zu Risiken auf, insbesondere in Zusammenarbeit mit den Feuerwehren. Wir unterstützen Sozial-, Sport-, Kultur- und Bildungsprojekte und setzen uns so für die Lebensqualität in der Region ein.

➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 34 f.

Unser Handlungsrahmen: Verhalten verbindlich regeln

Die Einhaltung aller rechtlichen Vorgaben ist für uns als öffentlich-rechtlicher Versicherer eine Selbstverständlichkeit. Der Fairness-Anspruch, der unser unternehmerisches Selbstverständnis prägt, geht darüber hinaus: Mit dem Compliance-Management stellen wir sicher, dass der Handlungsrahmen aus gesetzlichen, ethischen und selbst vorgegebenen Regeln und Standards fest im Unternehmen verankert ist.

➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 38 f.



Social Media



Ausgezeichnet



Galina Lührs,
Abteilungsleiterin Vertrieb Beratung

Kundennah beraten und absichern

Unsere unternehmerische Hauptaufgabe besteht darin, der Bevölkerung in unserem Geschäftsgebiet leistungsstarke Produkte und einen kundenorientierten Service zu bieten. Im Dialog ermitteln wir den individuellen Bedarf unserer Versicherten. Unser Leistungsversprechen beruht auf den Servicegrundsätzen der VGH und der kontinuierlichen Qualifizierung unseres Vertriebs. Wir messen uns an Kundenzufriedenheitswerten, die wir über eigene Umfragen und die Bewertung durch externe, unabhängige Siegel erheben.



Kundennähe und Beratungsqualität

Wir richten unsere Produkte am Kundenbedarf aus und stellen eine persönliche Beratung in unmittelbarer Nähe der Kunden sicher. Unsere dezentrale Organisation sorgt für ein dichtes Servicenetz, bestehend aus unseren elf Regionaldirektionen, rund 569 Vertretungen, den 52 Sparkassen und der LBS.

Zunehmend haben wir auch „hybride“ Kundinnen und Kunden im Blick, der sich online informiert, seine Versicherungsverträge digital organisieren will, jedoch ebenso großen Wert auf die persönliche Beratung durch einen Versicherungsexperten vor Ort legt. Aus diesen Gründen gehen wir bei der Digitalisierung unseres Geschäftsmodells den Weg der kontinuierlichen Weiterentwicklung, auf dem wir unseren Kundinnen und Kunden umfassenderen Service und ergänzende Dialogmöglichkeiten anbieten möchten.

Dazu gehören zunehmend Angebote wie die Chat-Funktion und die Online-Schadenmeldung auf der VGH-Homepage. Darüber hinaus sind wir für unsere Kundinnen und Kunden über die Social-Media-Plattformen Facebook, Instagram, YouTube, Twitter und über den unternehmenseigenen Karriere-Blog erreichbar. Auch auf diesen Kanälen bieten wir unseren Kundinnen und Kunden direkte Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner und liefern kanal- und zielgruppengerechte Mehrwerte. Zusätzlich unterstützen wir unsere Vertreter dabei, in sozialen Netzwerken ebenfalls aktiv zu sein und individuellen Kundenservice zu bieten. Hierzu leisten fachkundige Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner Hilfestellung,

führen Schulungen durch und stellen dialoganregende Social-Media-Inhalte zur Verfügung.

Um unseren Kundinnen und Kunden jederzeit – sowohl auf persönlichen als auch digitalen Wegen – einen guten Service zu bieten und eine hohe Beratungsqualität zu sichern, kommt die VGH der europaweiten Richtlinie Insurance Distribution Directive (IDD) nach. Diese trat 2018 in Kraft und gibt unter anderem die Weiterbildungspflicht für vertrieblisch Tätige vor.

Zusätzlich nimmt die VGH an der Initiative „gut beraten“ teil, die auch vom Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) getragen wird. Sie fördert und systematisiert die Weiterbildungsaktivitäten von Versicherungsvermittlern.

Analyse der Kundenzufriedenheit – Modernes Messsystem seit 2020

Um auf individuelle Kundenbedürfnisse unter Berücksichtigung regionaler Besonderheiten eingehen zu können und auf künftige Anforderungen vorbereitet zu sein, gehen wir bei der Analyse, Pflege und Optimierung der Kundenzufriedenheit dreistufig vor.

Zum einen sind Arbeitskreise und Tagungen mit unseren Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern in regelmäßiger Taktung fest etabliert. Diese liefern den Fachbereichen und vertriebsunterstützenden Einheiten im Innendienst wertvolle Hinweise und zeigen Fehlentwicklungen sowie einen sich ändernden Bedarf frühzeitig auf.

Zum anderen setzen wir auf empirische Messmethoden zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit. Seit 2001 lassen wir uns jährlich von unseren Kundinnen und Kunden über unabhängige Marktforschungsunternehmen bewerten. Außerdem führen wir seit 2006 jährlich ein kundenorientiertes Benchmarking (KUBUS-Studie) durch und richten punktuell direkte Kundenbefragungen aus.

Im Jahr 2019 konzeptionierten wir ein neues, modernes Messsystem der Kundenzufriedenheit. In Zukunft sichert kontinuierliches Monitoring mit einheitlichen Standards die Vergleichbarkeit erhobener Werte – sowohl im Markt als auch innerhalb des Unternehmens.

Unterstützt vom Marktforschungsunternehmen MSR Insights richtet sich das neue Messverfahren auf verschiedene Beratungsverläufe, vom Erstkontakt bis zum Abschluss. Im Nachgang zu einer Beratung werden Kundinnen und Kunden über Onlinefragebögen zu ihrer Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen befragt.

Die Ergebnisse zeigen, dass die persönliche Beratung durch unsere Vertriebspartner sehr geschätzt wird – auch in Zeiten zunehmender Digitalisierung. Beispielsweise lassen sich ca. 70 Prozent aller Befragten im Vorfeld eines Neuabschlusses durch ihren Betreuer beraten. Auch nach einem Schadenfall ist der Betreuer die erste Anlaufstelle. 81 Prozent der Kundinnen und Kunden haben ihren Schaden direkt dort gemeldet.

Anerkannte Fairness

Auch 2020 nahmen zudem unabhängige Institutionen vergleichende Umfragen unter Versicherern vor. In verschiedenen Ratings wurde unser Mutterunternehmen, die Landschaftliche Brandkasse Hannover, als fairster Versicherer bewertet (unter anderem fairster Vollversicherer, fairster Kfz-Versicherer, fairster Privat-Haftpflichtversicherer, fairster Hausratversicherer, fairster Rechtsschutzversicherer, fairster Schutzbriefanbieter, fairster Schadenregulierer Hausratversicherungen sowie

fairer Schadenregulierer Berufs-Rechtsschutz, Privat-Haftpflicht, Unfall und Wohngebäude). Weitere Auszeichnungen erhielten wir unter anderem für die Finanzstärke unseres Lebensversicherers (Provinzial Lebensversicherung Hannover) und deren sehr gutes Fondsangebot. Im Vergleich der Zeitschrift Finanztest erzielten wir mit unserer privaten Kranken-Vollversicherung für Angestellte ein sehr gutes Testat. Weiterhin wurde die Provinzial Krankenversicherung beim map-report erneut für hervorragende Leistungen ausgezeichnet. Die Rechtsschutzversicherung wurde durch die Stiftung Warentest für den Baustein RechtsschutzPlus erstmalig von der Stiftung Warentest mit einem Gut bewertet.

Zwei weitere wichtige Indikatoren für eine hohe Kundenzufriedenheit sind Stornoquoten, die sich dauerhaft auf niedrigem Niveau befinden, sowie die im Marktvergleich unterdurchschnittlichen Beschwerdequoten, die die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht jährlich veröffentlicht.

Kundenzufriedenheit als Daueraufgabe

Wir legen großen Wert auf zufriedene Kundinnen und Kunden. Der Gesamtvorstand überprüft jährlich die Geschäftsstrategie und betrachtet dabei kontinuierlich auch die Kundenzufriedenheit. Mithilfe der intern definierten Leistungsindikatoren und der Ergebnisse aus Kundenbefragungen wird gemeinsam das Vorgehen für die Zukunft festgelegt.

Unser Ziel in Sachen Kundenzufriedenheit ist es, in den Zielkategorien „überdurchschnittliche Servicequalität“, „enge Kundenbindung“ und „ausgeprägte Kundennähe“ sowie „attraktive Produkte“ im Marktvergleich jeweils im ersten Drittel zu liegen. Dieses Ziel haben wir im Berichtsjahr nicht in allen Kategorien erreicht, daher arbeiten wir 2021 an Maßnahmen zur weiteren Stärkung und Messung der Kundenzufriedenheit. Wir werden daher insbesondere die Erkenntnisse aus dem Messsystem Kundenzufriedenheit nutzen, um aus den direkten Rückmeldungen unserer Kundinnen und Kunden Ableitungen für zukünftige Prozesse zu treffen.

Darüber hinaus stoßen wir in 2021 ein hausweites Serviceprojekt an, durch das wir zunächst Optimierungspotenziale identifizieren wollen, um anschließend daraus resultierende Handlungsfelder im Interesse unserer Kundinnen und Kunden zu bearbeiten.

Weitere Maßnahmen sind:

Das „Programm Schaden“

Auch und besonders im Schadenfall ist es uns wichtig, Kundenanliegen bestmöglich zu bedienen und eine hohe Kundenzufriedenheit zu erzielen. Als Folge einer im Jahr 2017 durchgeführten Schaden-Kundenbefragung brachten wir für die



Sabrina Bürger, Individualkundenberaterin der Sparkasse Lüneburg, berät auch zu den Leistungen der VGH



Foto: Patrice Kunte

Landschaftliche Brandkasse neue Projekte im Schaden- und Servicebereich auf den Weg. Ziel ist, uns in allen zu optimierenden Schadenprozessen noch stärker am Kunden zu orientieren und die Servicequalität insgesamt zu steigern.

Das 2018 ins Leben gerufene „Programm Schaden“ soll die Erreichbarkeit, die Regulierungsgeschwindigkeit und die Bearbeitungsqualität erhöhen, unsere regionale Präsenz und Kompetenz stärken sowie die Strategie der Schadenbearbeitung weiterentwickeln. In diesem Zuge schärfen wir unsere strategischen Ziele und Leitlinien sowie unsere Planung zur Schadenorganisation der Zukunft.

In zehn Teilprojekten und knapp 300 Workshops wurden im Jahr 2019 zahlreiche Konzepte, Zielbilder und Sollprozesse erarbeitet. Die daraus resultierenden Veränderungsmaßnahmen wurden weitestgehend im Jahr 2020 umgesetzt. Erste Erfolge sind bereits jetzt messbar: Die telefonische Erreichbarkeit

konnte deutlich gesteigert werden. Außerdem zeigen Ergebnisse unserer kontinuierlichen Kundenbefragung einen signifikanten Anstieg der Kundenzufriedenheit. Das „Programm Schaden“ wurde zum 30.09.2020 abgeschlossen. Alle Ergebnisse, Maßnahmen sowie weiteren Schritte wurden damit in die Linie übergeben.

Kundennähe in Zeiten von Corona

Die Corona-Pandemie hat auch die VGH getroffen und Einfluss auf unser Geschäftsmodell genommen, das eine enge Kundenbindung und ausgeprägte Kundennähe als strategisches Ziel verfolgt.

Zur Zeit des ersten Lockdowns waren Vertreterbüros zum Teil komplett geschlossen. In dieser Zeit haben wir über unsere Webseite unsere Kundinnen und Kunden mit wesentlichen Informationen rund um das Thema Corona und Versicherungen informiert. Um vor Ort schnellstmöglich wieder präsent sein zu können, wurden zum Schutz unserer Kundinnen und Kunden und der Mitar-

beitenden in den Vertretungen verschiedene Maßnahmen ergriffen, um Sicherheitsabstände einhalten zu können. Außerdem wurden die Beratungsplätze mit Plexiglasscheiben ausgestattet. Unsere Vertretungen konnten über die VGH sichere FFP2-Masken bestellen – zur eigenen Sicherheit und zur Weitergabe an unsere Kundinnen und Kunden.

Im vierten Quartal wurden rund 300.000 Kundinnen und Kunden per Mailing und einer Broschüre angeschrieben, worin wir ihnen die Möglichkeit boten, Rechtsfragen kostenlos über einen digitalen Rechtsschutzservice zu klären. Dazu gehören ein Vorsorgeassistent, ein Bußgeldrechner und ein Dokumentencenter mit anwaltlich geprüften Muster-schreiben. Darüber hinaus bestand die Möglichkeit ein kostenfreies Gesundheitstelefon zu nutzen, um eine medizinische Beratung zu erhalten – dazu standen Ärztinnen und Ärzte aus zahlreichen Fachrichtungen zur Verfügung. Der Weg in eine Arztpraxis war damit oft nicht mehr erforderlich.



Sicherheit

Innovation

Fairness

Tobias Tackenberg,
Abteilungsleiter Aktuariat Komposit

Unsere Produkte: nachhaltig & zukunftssicher

Das Thema Nachhaltigkeit spielt auch auf Produktseite eine zunehmend wichtige Rolle. Es ist zu erwarten, dass der Einfluss von Produktgestaltung auf soziale, ethische, ökologische oder menschenrechtliche Verhältnisse in stärkerem Maße als bisher Kaufentscheidungen beeinflussen wird. Das hat Auswirkungen auch auf die Versicherungsbranche. Nur wenn wir Nachhaltigkeit verantwortungsbewusst in das eigene Kerngeschäft integrieren, können wir Risiken frühzeitig erkennen und Chancen langfristig nutzen.



Versicherungsprodukte und das Geschäftsmodell der Versicherung folgen grundsätzlich einem nachhaltigen Ansatz.

Dies trifft in besonderem Maße auf öffentlich-rechtliche, nach Satzung und Selbstverständnis am Gemeinwohl orientierte Versicherer wie die VGH und ihre Verbundunternehmen zu. Denn seit Jahrhunderten tragen wir dazu bei, Sachwerte und wirtschaftliche Existenzen langfristig abzusichern. Versicherungsprodukte helfen nachhaltig, einen menschenwürdigen Lebensstandard auch im Alter, im Krankheits- oder Pflegefall, nach einem Unfall oder bei eintretender Berufsunfähigkeit zu finanzieren. Materiell wie juristisch schützen Versicherungsprodukte zudem, wenn unsere Kundinnen und Kunden sich Schadensersatzforderungen Dritter gegenübersehen, die sie im schlimmsten Fall in den privaten oder unternehmerischen Ruin treiben würden.

Lebenslange Begleiter

Demnach bedeutet nachhaltige Produktgestaltung, Menschen ein Leben lang in verschiedenen Bereichen zu begleiten und flexibel auf die spezifischen Herausforderungen unterschiedlicher Lebensabschnitte und -umstände einzugehen – von der Berufsausbildung und dem Führerschein über die Familienplanung und das Eigenheim bis hin zum Ruhestand und der Hinterbliebenenversorgung. Über Versicherungsprodukte sind, quasi „systemimmanent“, auch unsere Kundenbeziehungen auf Dauer angelegt – bei den regional verwurzelten öffentlichen Versicherern teils über Generationen hinweg. Die aus den technischen und gesellschaftlichen Fortschritten resultierenden Erfordernisse finden in den Produktweiterentwicklungen Berücksichtigung und werden im Vorstand beschlossen.

Produkte und Kapitalanlage – auch sozial und ökologisch
In unserer Kapitalanlage handeln wir bereits seit 2019 nach unserem strategisch entwickelten Nachhaltigkeitskonzept. Im Kapitel *Nachhaltige und sichere Kapitalanlage* erfahren Sie, welche Aspekte es beinhaltet und welche Aktivitäten wir hierzu vornehmen. Im Sinne einer zeitgemäßen Definition des Begriffs „Nachhaltigkeit“ haben wir 2020 auch hinsichtlich der Produktkonzeption begonnen, über die rein wirtschaftliche Tragfähigkeit hinaus auch ethisch, sozial und ökologisch relevante Nachhaltigkeitskriterien verstärkt einzubeziehen.

Als verantwortungsvolles Unternehmen, das die Bedürfnisse seiner Kundinnen und Kunden über einen transparenten und partnerschaftlichen Dialog im Blick behält, begleiten wir unsere Versicherten auch beim technischen Fortschritt und bei gesellschaftlichen Veränderungen in Richtung Nachhaltigkeit. Einer dafür exemplarischen Produktinnovation, die Kundenerwartungen und Marktanforderungen gerecht wird, wurde die Kfz-Versicherung 2017 gerecht. Um ressourcenschonendes, klimaneutrales Verhalten zu unterstützen, fördern wir seitdem die umweltfreundliche Mobilität durch zielgruppengerechte Leistungen und eine entsprechende Tarifgestaltung.

So bieten wir beim Abschluss einer Kfz-Versicherung für Fahrzeuge mit Elektro-, Erdgas- oder Hybridantrieb bereits seit mehreren Jahren einen kostengünstigen Versicherungsschutz. In der Kaskoversicherung für E-Autos sind unter anderem die

VGH-Hauptvertreter Marvin Nolte im Kundengespräch. Eine umfassende Beratung zu unseren Produkten ist uns auch in Zeiten von Corona äußerst wichtig. Dieses setzen wir auf digitalen Wegen und persönlich – unter Berücksichtigung der jeweils aktuellen Corona-Auflagen – um



zum Fahrzeug gehörende private Lade-station und das Ladekabel für den Akku beitragsfrei mitversichert. Zudem gilt die unbeabsichtigt herbeigeführte Entladung des Akkus als Panne, die unter die Leistungen des Schutzbriefs fällt. Auch für die Absicherung von E-Bikes und Pedelecs bieten wir speziell zuge-schnittene Produkte.

In der Sachversicherung wiederum übernehmen wir bei einem Totalschaden an Gebäuden auch Mehrkosten für energetische Modernisierungsmaßnah-men von bis zu 10.000 Euro.

Nachhaltige Vor- und Nachsorge

Ein wichtiger Aspekt nachhaltiger Ver-sicherungsprodukte sind integrierte Services zur Schadenverhütung. Denn Schäden, die erst gar nicht entstehen, bewahren Sachwerte, Gesundheit, Menschenleben und die Umwelt. Fach-spezialistinnen und Fachspezialisten beraten unsere Kundinnen und Kunden dabei, beispielsweise die Gefahr von Bränden zu minimieren, kostspielige Einbruchdiebstähle zu verhindern oder Gefährdungspotenziale umweltrelevan-

ter Anlagen wie Öltanks einzudämmen. Unser Wetter- und Warndienst – abrufbar über die App „VGH Wetter“ – hilft Ver-sicherten, sich rechtzeitig vor den schwer-wiegenden Folgen heftiger Nieder-schläge, schwerer Stürme und Gewitter zu schützen.

Das nachhaltige Gegenstück zur Prä-vention ist die Nachsorge: In den Sparten Lebens- und Unfallversicherung unter-stützen wir die Versicherten im Leistungs-fall durch zusätzliche Hilfen in Zusam-menarbeit mit externen Dienstleistern. Entsprechende Angebote umfassen das medizinische Rehabilitationsmanage-ment, also die Beratung und Begleitung mit Maßnahmen, die der Reintegration in den Alltag dienen. Ergänzende Leis-tungen dienen etwa der beruflichen Wiedereingliederung oder der Mobilitäts-sicherung.

Neuer Arbeitskreis entwickelt Produktthemen weiter

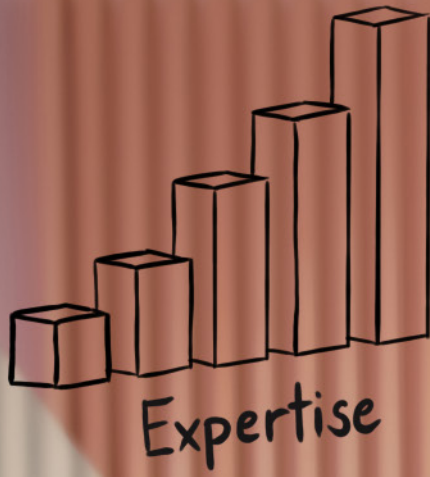
Da Versicherungen unser Kerngeschäft sind, werden wir uns in den kommenden Jahren systematisch der Herausfor-derung nähern, wie wir unsere Produkte im

Sinne einer ganzheitlichen Betrachtung nach ESG-Kriterien noch nachhaltiger weiterentwickeln können. Dies ist mit di-versen Fragen verbunden, die es schritt-weise zu klären gilt: Welche Produkte eignen sich in welchem Umfang für eine nachhaltige Optimierung? Wie weit lassen sich ökologische, soziale und ethische Kriterien verbindlich etablieren und die Produktattraktivität weiterhin gewährleisten oder sogar steigern?

Um sich mit den komplexen Fragen zur Nachhaltigkeit gründlich zu beschäf-tigen, startete die VGH im Berichtsjahr die Arbeit an einem nachhaltigen Zielbild. Ein neu gegründeter Arbeits-kreis wird sich dabei unter anderem dem Bereich „Nachhaltige Versicherungs-produkte in der strategischen Ausrich-tung“ widmen.

→ Das Versicherungssortiment der VGH

Landschaftliche Brandkasse	Provinzial Lebensversicherung	Provinzial Krankenversicherung	Provinzial Pensionskasse
Sachversicherungen · Feuer · Einbruchdiebstahl/Raub · Leitungswasser · Glas · Sturm · Verbundene Hausrat · Verbundene Wohngebäude · Hagel · Technische · Transport · Betriebsunterbrechung	Einzelversicherungen · Kapitalbildende Leben · Vermögensbildung · Risikoleben · Renten · Berufsunfähigkeit · Fondsgebundene Leben · Vers. nach AvmG · Kapitalisierungs- geschäfte	· Pflege · Krankheitskosten · Krankentagegeld · Selbstständige Krankenhaustagegeld · Sonstige Selbstständige	· Rente · Betriebliche Altersversorgung
Haftpflcht	Kollektivversicherungen · Kapitalbildende Leben · Bausparrisiko · Restschuld · Rente		
Unfall			
Kraftfahrt	Zusatzversicherungen · Unfallzusatz · Berufsunfähigkeit/ Invalidität · Risikozusatz		
Rechtsschutz			
Sonstige			



Expertise



Vorsorge



Maren Konradt und Bernd Johannes Boven,
Mitarbeitende der Abteilung Kapitalanlageplanung/-controlling



Nachhaltiges
Wachstum

Nachhaltige und sichere Kapitalanlage

Versicherungsverträge, insbesondere in der Personenversicherung, verbinden Kunden und Unternehmen oft durch eine jahrzehnte- oder lebenslange Laufzeit. Damit die VGH zu jedem Zeitpunkt ihr Leistungsversprechen erfüllen kann, legen wir höchsten Wert auf einen verantwortungsvollen Umgang mit Kundengeldern.

Das wichtigste Ziel unserer Kapitalanlage ist es, die Kundenansprüche sicherzustellen. Diesem Ziel folgen alle Kapitalanlagestrategien des VGH-Verbunds. Unsere Kapitalanlage erfüllt nicht nur die aufsichtsrechtlichen Vorgaben, sie erzielt größtmögliche Sicherheit bei jederzeitiger Liquidität und angemessener Mischung und Streuung. Dabei haben wir das berechnete Rentabilitätsinteresse unserer Kundinnen und Kunden stets im Blick.

Bei einem Kapitalanlagevolumen von rund 21 Milliarden Euro* sind wir uns unserer Verantwortung bewusst. Deshalb beziehen wir in unsere Kapitalanlageentscheidungen freiwillig Nachhaltigkeitskriterien ein, um ökologischen, sozialen und menschenrechtlichen Belangen gerecht zu werden und zusätzlich das Risiko-Rendite-Verhältnis in unserem Anlageportfolio zu optimieren.

Selbstverpflichtung zur nachhaltigen Kapitalanlage
Im VGH-Verbund haben wir die Themen identifiziert, die die Nachhaltigkeit unserer Kapitalanlage beeinflussen. Darauf aufbauend definiert eine interne Richtlinie Ausschlusskriterien für die Finanzierung von Unternehmen – einschließlich Kredit- und Finanzinstituten – sowie Mindestanforderungen für unsere Investitionen in Staatsanleihen. Diese Richtlinie wird jährlich auf ihre Aktualität sowie Angemessenheit überprüft und (bei Bedarf) entsprechend angepasst.

Mit der Richtlinie unterbinden wir Investitionen in Geschäftspraktiken und -aktivitäten, die sich negativ auf die Gesellschaft und Umwelt auswirken, ebenso wie in Staaten, die unseren Ansprüchen im Bereich der Nachhaltigkeit nicht genügen.



Anlagen im Bestand, die gegen diese Ausschlusskriterien verstoßen, verkaufen wir und investieren keine weiteren Gelder in Unternehmen oder Staaten, die nicht mit unserer Nachhaltigkeitsrichtlinie in Einklang stehen.

Um die nachhaltige Entwicklung von Unternehmen zu fördern und einzufordern, nutzen wir zusätzlich zu den genannten Ausschlusskriterien unsere Aktien-Stimmrechte. Aktien halten wir überwiegend innerhalb unserer Fonds. Unsere Kapitalverwaltungsgesellschaft (KVG) vertritt uns bei Hauptversammlungen deutscher Aktiengesellschaften, stimmt im Sinne einer nachhaltigen Unternehmensführung ab und nutzt zudem das Rederecht. Zusätzlich führt sie außerhalb der Hauptversammlungen Gespräche mit Unternehmensvertretern zu kritischen Themen wie beispielsweise Klimastrategien, Korruptionsbekämpfung und Arbeitsnormen. Über die Ergebnisse und Entwicklungen fordern wir von unserer KVG regelmäßig Berichte an.

* Die seit dem 01. Januar 2020 im Konzern konsolidierten Unternehmen Öffentliche Feuerversicherung Sachsen-Anhalt und Öffentliche Lebensversicherung Sachsen-Anhalt verfolgen eine eigene, analoge, aber auf ihre spezifische Umsetzung der Kapitalanlagestrategie abgestimmte Vorgehensweise im Bereich der nachhaltigen Kapitalanlage. Das Anlagevolumen dieser beiden Gesellschaften beträgt 1,966 Mio. Euro und ist hier nicht enthalten.

Ein mehrköpfiges Team kümmert sich um den verantwortungsvollen und nachhaltigen Umgang mit Kundengeldern. Hier sind einige Mitglieder des CSR-Gremiums für Kapitalanlagen zu sehen (von links: Manuel Mischke, Louis Wilhelm, Maren Konradt, Bernd Johannes Boven)



Mit der Unterzeichnung der PRI verpflichten wir uns zur nachhaltigen Geldanlage. Unsere Finanzexperten bauen die Expertise im Bereich Sustainable Finance weiter aus und arbeiten hierfür in einem großen Netzwerk anerkannter Institutionen

Die Vorstände der jeweiligen VGH-Verbundunternehmen sind in die fortlaufende Optimierung unseres Konzepts der nachhaltigen Kapitalanlage und in die damit verbundenen Entscheidungsprozesse dauerhaft eingebunden.

Zusätzlich setzen wir im Bereich der Kapitalanlage ein Nachhaltigkeitsgremium ein, das seit der Einführung 2019 die Einhaltung der Richtlinie überwacht, ihre Weiterentwicklung plant und umsetzt sowie regelmäßig Fachbereiche und Vorstände über aktuelle Themen unterrichtet. Dabei stehen die Mitglieder des Gremiums im ständigen Austausch mit Experten für Nachhaltigkeit innerhalb der Versicherungsbranche.

Risikoanalyse, Ausschluss und Einflussnahme als Investor

Um stets über die Risiken von Unternehmen in unserem Anlageuniversum und ihre Nachhaltigkeitsleistung informiert zu sein, arbeiten wir mit einer externen Nachhaltigkeits-Ratingagentur zusammen. Deren Analysen unterstützen uns dabei, insbesondere die Schwere

entsprechender Vorfälle im Bereich der Geschäftspraktiken zu bewerten und über einen Ausschluss aus unserem Anlageuniversum zu entscheiden. Zudem schließen wir auch Unternehmen aus, die in Geschäftsfeldern aktiv sind, welche wir aus ethischen Gründen und verbundenen Anlagerisiken ablehnen. Ob es zu einem Ausschluss kommt, ist dabei von der Art und vom Umfang der Geschäftstätigkeit abhängig. Der Umfang der Geschäftstätigkeit bestimmt sich nach unserer Definition anhand des Umsatzes, den das betroffene Unternehmen im fraglichen Geschäftsfeld relativ zu seinem gesamten Umsatz erzielt. Während wir für bestimmte Geschäftsfelder Umsatzgrenzen vorgegeben haben, werden Unternehmen, zu deren Geschäftsfeldern beispielsweise die Produktion oder der Handel mit geächteten Waffen gehören, schon aufgrund der Art des Geschäftsfeldes ausgeschlossen. In solchen Fällen ist die Höhe des Umsatzes unerheblich für den Ausschluss.

Im Berichtsjahr haben wir für die besonders relevante Assetklasse der Staatsanleihen – zu denen auch Anleihen von

Regionalregierungen oder Gebietskörperschaften wie Bundesländer gehören – ebenfalls ein Nachhaltigkeitskonzept erarbeitet. Auch hier arbeiten wir mit einer externen Nachhaltigkeits-Ratingagentur zusammen und verwenden ein umfassendes Scoringmodell, das Staaten weltweit hinsichtlich einer großen Anzahl von Environmental-, Social- und Governance-Kriterien (kurz: ESG-Kriterien) bewertet und gewichtet. Das sich daraus ergebende Gesamtrating für jeden Staat stellt anschließend die Grundlage für unsere Kapitalanlageinvestitionen in dieser Anlageklasse dar. In Anleihen unterhalb eines von uns bestimmten Mindestratings investieren wir nicht. Zudem müssen mindestens drei Viertel der Staatsanleihen, in die wir investieren, von unserer externen Nachhaltigkeits-Ratingagentur ein Nachhaltigkeitsrating im oberen Bereich verliehen bekommen haben. Darüber hinaus muss das durchschnittliche Rating über den gesamten Bestand an Staatsanleihen ebenfalls im oberen Bereich der Nachhaltigkeitsratings liegen.

Unser Konzept für nachhaltige Kapitalanlagen

Mit den großen Assetklassen Staatsanleihen, Unternehmensanleihen und Aktien werden rund drei Viertel der gesamten Kapitalanlagen nach nachhaltigen Kriterien verwaltet.

Unterzeichnung der Principles for Responsible Investment
Gemeinsam mit anderen öffentlich-rechtlichen Versicherern ist die VGH bereits 2019 der internationalen Finanzinitiative PRI beigetreten (Principles for Responsible Investment). PRI wurde unter der Schirmherrschaft der Vereinten Nationen gegründet. Ziel der weltweit anerkannten Initiative ist ein besseres Verständnis für die Auswirkung von Investitionsentscheidungen auf Umweltaspekte, Sozialthemen und Faktoren der guten Unternehmensführung. Mit der Verpflichtung auf ESG-Kriterien gehen wir den nächsten logischen Schritt zur Optimierung unseres nachhaltigen Investmentansatzes. Zu den sechs Prinzipien der PRI gehört auch, ihre Akzeptanz und Umsetzung in der Investmentbranche voranzutreiben, Transparenz von investierbaren Unternehmen einzufordern und über eigene Aktivitäten und Fortschritte zu berichten. Durch unser verstärktes Engagement in Arbeitsgruppen der Versicherungsverbände und der direkten Ansprache der Entscheidungsträger in Unternehmen, in die wir investiert sind, werden wir unserer sozialen Verantwortung sowie dem entsprechenden Prinzip der PRI gerecht werden.

Unternehmensanleihen und Aktien: Verwendung von Ausschlusskriterien

Ausschluss von Geschäftsaktivitäten (sog. Sector-based Screening)

Rüstung

- Produktion und Vertrieb geächteter Waffen (z.B. Streubomben, Landminen, Chemiewaffen)
- Produktion und Vertrieb von Rüstungsgütern und sonstigen Waffensystemen

Energie

- Produktion und Vertrieb von Atomenergie
- Produktion und Verarbeitung von Kohleenergie
- Abbau von Ölsanden
- Anwendung von Hochvolumen-Fracking

Ausschluss von Geschäftspraktiken (sog. Norm-based Screening)

Wesentliche Verstöße gegen Menschen- und Arbeitsrechte

Dazu gehören u. a. Ausübung von Zwangs- oder Kinderarbeit, Diskriminierung, Verstöße gegen die Versammlungs- und Vereinigungsfreiheit, Verstöße gegen Mindestarbeitsstandards, Gesundheitsschädigung, Bedrohung, Freiheitsberaubung

Wesentliche Umweltverstöße

Dazu gehört der Ausschluss von Unternehmen, die maßgeblich gegen Umweltrechte, Naturschutzgesetze sowie internationale Konventionen zum Schutz der Umwelt verstoßen

Wesentliche Verstöße im Bereich Korruption und Bestechung

Zum Beispiel in großem Umfang Annahme von Bestechungsgeldern oder Bestechung Dritter

Staatsanleihen

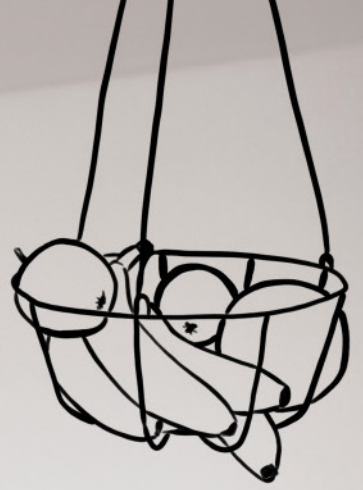
Basiert auf externem Rating, bestehend aus einer Vielzahl von Kriterien, die die Bereiche Environmental, Social und Governance abdecken

Keine Investition unterhalb eines von uns bestimmten Mindestratings

Mindestens drei Viertel unserer Kapitalanlagen in Staatsanleihen haben ein Nachhaltigkeitsrating im oberen Bereich

Der (marktwertgewichtete) Durchschnitt der Kapitalanlagen in der Assetklasse Staatsanleihen muss ebenfalls ein Rating aus dem Bereich der Nachhaltigkeitsratings ergeben

Gesundheit



Mitsprache



Weiter bildung



Melina Rabe,
Mitarbeiterin der Abteilung Kraftfahrt-Vertrags-Center-Süd im Homeoffice

Attraktiver und fairer Arbeitgeber

In Zeiten der Digitalisierung, Globalisierung und des demografischen Wandels konkurrieren wir im Wettbewerb um die besten Talente. Für uns ist eine Positionierung als attraktiver Arbeitgeber daher von besonderer Bedeutung. Denn unsere Mitarbeitenden stellen die wichtigste Unternehmensressource dar.

Insgesamt sind rund 1.800 Menschen für das Mutterunternehmen, die Landschaftliche Brandkasse, tätig – im VGH-Verbund sind es sogar rund 3.500 Personen.* Unser kompetentes Personal wissen wir zu schätzen. Eine sozialpartnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Vorstand, Personalbereich und Personalrat gehört zum Grundverständnis unserer Unternehmenskultur.

Um die Mitarbeiterbindung zu stärken, sorgen wir für eine wertschätzende Unternehmenskultur, berücksichtigen Mitarbeiterinteressen und bieten vielfältige Arbeitszeitmodelle, die eine individuelle Lebensplanung und -gestaltung ermöglichen. Außerdem setzen wir uns für Aus- und Weiterbildung, Chancengleichheit, Gesundheitsförderung und eine Work-Life-Balance ein.

Personalstrategie

Die Aktivitäten im Personalbereich beruhen maßgeblich auf den jährlich vom Vorstand bestätigten personalpolitischen Grundsätzen:

- Werteorientierte Personalpolitik
- Erhalt von Arbeitsplätzen mit anspruchsvollen Aufgaben
- Pflege einer Unternehmenskultur der vertrauensvollen Zusammenarbeit
- Wahrung von Chancengleichheit
- Pflege einer vertrauensvollen Sozialpartnerschaft

Auf diesen Grundsätzen bauen wir unsere Planungsleitlinien auf, die in Abstimmung mit dem Vorstand jahresbezogene Ziele festlegen. Im Berichtsjahr standen die nachhaltige Gesunderhaltung der Mitarbeiter, die Begrenzung des krankheitsbedingten Kapazitätsausfalls, die daraus resultierenden Folgekosten sowie die Erhaltung von Kompetenz, Motivation und Arbeitskraft im Fokus.

Kultur

Wir legen großen Wert auf ein vertrauensvolles Miteinander. Die Regeln zur Zusammenarbeit und Führung in der VGH

schaffen den Rahmen für ein partnerschaftliches Miteinander, in dem Vertrauen, Hilfsbereitschaft und gegenseitige Achtung grundlegend sind.

Darüber hinaus sind wir ein sicherer Arbeitgeber, der qualifizierte Arbeitsplätze erhält sowie Einstiegs- und Ausbildungsmöglichkeiten bietet. Dass die VGH ein fairer und geschätzter Arbeitgeber ist, zeigt unsere im Durchschnitt lange Betriebszugehörigkeit von rund 19 Jahren in der VGH.

Mitbestimmung und Partizipation

Ein sozialpartnerschaftliches Grundverständnis zwischen Vorstand, Personalbereich und den gewählten Arbeitnehmervertretungen prägt die Kultur der VGH. Unser gemeinsames Ziel ist es, innerbetriebliche Regelungen weiterzuentwickeln, die Mitbestimmungskultur zu wahren und individuelle Bedürfnisse zu berücksichtigen.

Ergebnisse dieser Zusammenarbeit zeigen sich in einer Vielzahl von Dienstvereinbarungen. Während die Unternehmensmitbestimmung über die Arbeitnehmervertretungen in den Aufsichtsräten erfolgt, sorgen folgende Organe für die betriebliche Mitbestimmung:

- Personalrat
- Betriebsrat
- Jugend- und Auszubildendenvertretung
- Schwerbehindertenvertretung

Eine unmittelbare Beteiligung der Mitarbeitenden ist uns wichtig – hierfür setzen wir unterschiedliche Instrumente, wie beispielsweise eine Mitarbeiterbefragung oder direkte Beteiligungsformate (z. B. unser Innovationslabor Intralab), ein.



* Konzernkennzahlen, aus denen sich auch Werte anderer Unternehmen ergeben, sind dem Anhang zu entnehmen.

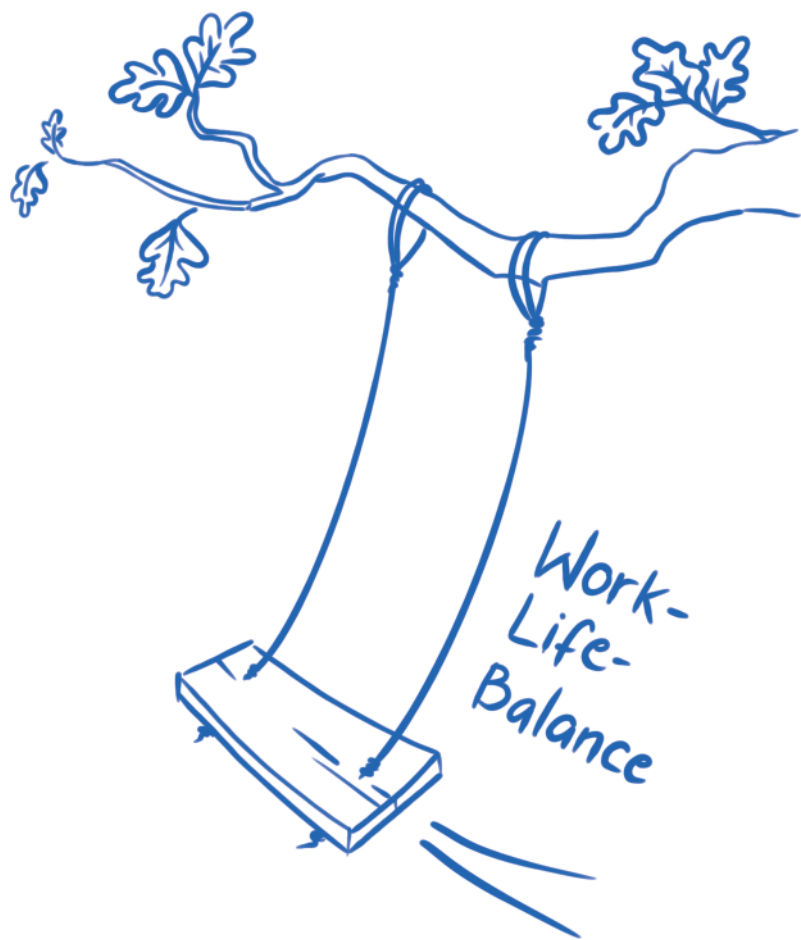
Aus- und Weiterbildung

Unsere Mitarbeitenden sind das Fundament für unseren unternehmerischen Erfolg, heute und in Zukunft. Daher bilden wir unser Personal von morgen überwiegend selbst aus – als Kaufleute für Versicherungen und Finanzen und Bachelor of Arts. Unser IT-Dienstleister, die ivv GmbH, bildet zusätzlich Fachinformatiker und Bachelor of Science aus. Guten Hochschulabsolventen bieten wir auch ein Trainee-Programm. Im Berichtsjahr wurden im VGH-Verbund insgesamt 60 Auszubildende, Bachelor-Studenten und Trainees eingestellt.

Die dauerhafte tätigkeitsbegleitende Qualifizierung unserer Mitarbeitenden sichert unsere Wettbewerbsfähigkeit und -vorteile. Gleichzeitig kann sie zur Arbeitszufriedenheit beitragen und die persönliche Entwicklung stärken. In unserer Gesamtdienstvereinbarung zur Personalentwicklung legen wir Ziele fest, die wir im Rahmen der beruflichen Weiterbildung verfolgen:

- Bewältigung aktueller und künftiger Arbeitsanforderungen, die aus dem Wandel von Aufgaben, Technik, Arbeitsorganisation und Fachinhalten resultieren,
- Förderung der beruflichen Weiterbildung und Umsetzung des Tarifvertrages Qualifizierung,
- Sicherung und Erweiterung des Qualifikationsniveaus,
- Verbesserung sozialer Kompetenzen sowie die Entfaltung der Leistungsmotivation und die Förderung und Entwicklung von Teamfähigkeit,
- Erkennen und Fördern von Qualifikationen und Potenzial sowie die Verbesserung der Führungskompetenzen,
- Festlegung von Standards für Qualifizierungs- und Entwicklungsmaßnahmen,
- Förderung des lebenslangen Lernens/Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit.

Im Berichtsjahr investierten wir vielfältig in Weiterbildungsaktivitäten. Mit der Weiterentwicklung unserer digitalen Weiterbildungsplattform werden wir den gestiegenen Anforderungen durch das stetig wachsende digitale Portfolio (s. Absatz *Umgang mit dem Pandemie-Lockdown*) gerecht. Wir bieten unseren Mitarbeitenden die Möglichkeit aus einem vielfältigen Angebot das für ihr Lernziel passende auszuwählen. Die Seminare werden in verschiedenen Formaten (Präsenztraining, Online-Seminar oder Selbstlernprogramm) angeboten. Eine neue Struktur der Nutzerführung erleichtert den Zugang zu unserem vielfältigen Weiterbildungsangebot. Weiterhin ist unseren Mitarbeitenden eine gute Organisation eigener Weiterbildungsaktivitäten und -zeiten möglich. Dieses ist besonders vor dem Hintergrund der europaweiten



Richtlinie Insurance Distribution Directive (IDD) relevant. Das Gesetz trat 2018 in Kraft und gibt unter anderem die Weiterbildungspflicht für vertriebslich Tätige vor.

In der VGH stellten wir im Berichtsjahr für Weiterbildungen einen Etat von rund 800 Euro pro Mitarbeiter zur Verfügung. Das Budget floss unter anderem in das Angebot von rund 350 internen Veranstaltungen, bei denen wir rund 3.000 Teilnahmen verbuchten. Ferner schlossen rund 20 Mitarbeitende erfolgreich eine berufliche Fortbildungsmaßnahme, zum Beispiel als Versicherungsfachwirt, ab.

Vielfalt

Jeder Mitarbeitende bringt am Arbeitsplatz täglich seine Persönlichkeit ein, mitsamt seinen Interessen und Lebensvorstellungen. Wir möchten möglichst allen Mitarbeitenden gerecht werden und auf individuelle Ansprüche und Vorstellungen eingehen. Darum legen wir großen Wert auf Work-Life-Balance und Gleichstellung.

Work-Life-Balance

Die Vereinbarkeit von Privat- und Arbeitsleben ist oft das entscheidende Kriterium bei der Arbeitgeberwahl. Daher richten wir unsere Personalpolitik familienfreundlich aus und sorgen für Möglichkeiten, das eigene Leben individuell zu planen und zu gestalten (zum Beispiel mit der Umwandlung der Urlaubs- und Weihnachtsgeldzahlung in Freizeit). Zahlreiche Dienstvereinbarungen, beispielsweise zu Zeitwertkonten, zu Familienpausen, variablen Arbeitszeiten, Homeoffice oder zum mobilen Arbeiten, setzen hierfür den Rahmen.

Gleichstellung der Geschlechter

Für die Chancengleichheit der Geschlechter setzen wir uns mit unserer Gleichstellungsbeauftragten ein. In unserem Gleichstellungsplan legen wir hierfür Ziele und Maßnahmen fest. Darin benennen wir unter anderem das Ziel, die Frauenquote in Führungspositionen zu steigern. Seit 2016 achten wir daher verstärkt auf die aktive Ansprache und Motivation unserer Mitarbeiterinnen.

Gleichstellung von Menschen mit Handicap

Darüber hinaus bemühen wir uns um gute Voraussetzungen zur gelingenden Inklusion von Mitarbeitenden mit Handicap. Die Inklusionsbeauftragte nimmt hier eine wichtige Funktion ein. Ihre Aufgabe ist es darauf hinzuwirken, dass die VGH die Pflichten aus den besonderen Regelungen zur Teilhabe schwerbehinderter Mitarbeitenden erfüllt.

Um ein Umfeld der Chancengleichheit zu schaffen und zu erhalten, sind alle Mitarbeitenden und insbesondere alle Führungskräfte in ihrer täglichen Arbeit gefordert.

Arbeitsschutz und Gesundheit

Die Gesundheit unserer Mitarbeitenden zu erhalten und zu fördern, ist Teil unseres Leitbildes und eine erfolgsrelevante Säule der Unternehmenskultur. Die Regeln zur Zusammenarbeit und Führung in der VGH sind deshalb ebenfalls gesundheitsorientiert ausgerichtet.

Unsere Führungskräfte stehen aufgrund ihrer Fürsorgepflicht in besonderer Verantwortung, Mitarbeitende bei gesundheitsfördernden Maßnahmen zu unterstützen.

Zu diesem Zweck bieten wir in der VGH Weiterbildungen, Gesundheitsangebote und Betriebssportgruppen an. Darüber hinaus können unsere Mitarbeitenden jederzeit externe Beratungsmöglichkeiten in Anspruch nehmen, die unter anderem im Hinblick auf soziale und gesundheitliche Problemstellungen adäquate Hilfsangebote bieten.

Zusätzlich stehen in unserem Unternehmen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für Gesundheitsbelange zur Verfügung, etwa die Gesundheitsbeauftragte, der Betriebsarzt, der Koordinator für Arbeits- und Gesundheitsmanagement, die Fachkraft für Arbeitssicherheit (in Zusammenarbeit mit den Sicherheitsbeauftragten) und die Koordinatorin für das betriebliche Eingliederungsmanagement*.

Um Gesundheitsgefahren rechtzeitig zu erkennen, führen wir systematische Gefährdungsbeurteilungen durch. Sie betrachten gegenwärtige Tätigkeiten, Arbeitsabläufe und -bedingungen sowie deren aktuelle und absehbare Auswirkungen auf unsere Mitarbeitenden. Dabei ermittelt und bewertet die Analyse systematisch alle relevanten Gefährdungen, insbesondere auch hinsichtlich

psychischer Belastungen. Ziel ist es, erforderliche Maßnahmen zur Sicherheit und Gesundheit unserer Belegschaft festzulegen und umzusetzen.

Umgang mit dem Pandemie-Lockdown

Die Corona-Pandemie hat weltweit Unternehmen vor die Herausforderung gestellt, innerhalb kürzester Zeit möglichst viele Beschäftigte zu Hause arbeiten zu lassen. Natürlich ergriffen auch wir in der VGH diverse Maßnahmen.

So stellten wir zunächst die technischen Bedingungen für Homeoffice und mobiles Arbeiten bereit. Parallel dazu ermöglichten wir es Eltern mit betreuungspflichtigen Kindern, sich für bis zu fünf Tage freistellen zu lassen. Auch räumten wir diese Freistellung für Mitarbeitende in Quarantäne ein. Ferner weiteten wir unseren Arbeitszeitrahmen aus, um unserer Belegschaft mehr Flexibilität zur Vereinbarung von Berufs- und Privatleben zu ermöglichen.

Um unser Personal auch während des Lockdowns zu fördern, stellten wir zahlreiche Seminare und Weiterbildungen in unserer Lernwelt digital zur Verfügung – beispielsweise zur Kommunikation und dem Arbeiten im Homeoffice. Dazu wurde ein Großteil der bisherigen Präsenzseminare aus dem Weiterbildungskatalog auf virtuelle Seminare umgestellt. Das Themenspektrum umfasst Methoden-, Verhaltens- und Führungstrainings. Diese Lerneinheiten können zeitlich gesplittet werden, um sie flexibel nutzen zu können. Auch unser Innovationslabor, das Intralab, konnten wir auf ein flexibles, hybrides Format umstellen. Die Teilnahme ist sowohl physisch und digital als auch – bei einem erneuten Lockdown – vollständig virtuell möglich.

Außerdem haben wir 2020 unsere Nachwuchsgewinnung den Gegebenheiten angepasst und die Einstellungsverfahren von Auszubildenden und Bachelor-Studentinnen und Studenten digital durchgeführt. Trotz der Pandemie-Umstände ist es uns gelungen, einen personentarken Jahrgang einzustellen.



* Das betriebliche Eingliederungsmanagement soll langzeiterkrankten Mitarbeitern den Wiedereinstieg in den Berufsalltag erleichtern.



20 Jahre
Ökoprofit

Energieeffizienz



CO₂-
Reduktion



Fuhrpark

Andreas Zieseniß,
Mitarbeiter der Abteilung Einkauf/Grundsatz/Formularmanagement

Betrieblicher Umweltschutz

Der Umwelt- und Ressourcenschutz ist ein wesentliches Element unserer nachhaltigen Unternehmensführung. Über die Einhaltung der umweltrechtlichen Anforderungen hinaus streben wir eine kontinuierliche Verbesserung unseres Umweltverhaltens an. Durch sparsamen Einsatz von Energie, Wasser und Material sowie die Nutzung umweltverträglicher Techniken und Verfahren tragen wir an allen Standorten zu diesem Ziel bei. Wir engagieren uns gesellschaftlich in Umweltschutzinitiativen und ökologischen Netzwerken.



Umweltleitlinien und -management

Unsere vom Vorstand verabschiedeten Umweltleitlinien sind die Basis unseres ökologischen Handelns. Viele der im Bericht erläuterten Umweltaktivitäten finden an unserem Hauptstandort, der VGH-Direktion, statt. Unser ökologisches Know-how bringen wir aber gleichermaßen an unseren weiteren Standorten ein – etwa bei geplanten Baumaßnahmen in den Regionaldirektionen.

Mit unseren Umweltleitlinien verpflichten wir uns auch, durch unsere Versicherungsleistungen die wirtschaftliche Existenz unserer Kundinnen und Kunden zu sichern. Sollten sie von Umweltschäden betroffen sein, helfen unsere Produkte, die finanziellen Belastungen zu minimieren. Darüber hinaus achten wir darauf, unsere Produkte regelmäßig unter ökologischen Gesichtspunkten zu verbessern und unsere Kundinnen und Kunden beratend bei der Schadenverhütung zu unterstützen.

Uns ist bewusst, dass wir als Dienstleistungsunternehmen im Vergleich zu Industrieunternehmen einen geringeren Einfluss auf unsere Umwelt ausüben, dennoch ist unser ökologisches Engagement breit gefächert und erstreckt sich über zahlreiche Unternehmensbereiche. Daher ist unser Vorstand stets in neue Umweltaktivitäten eingebunden – wie bei der 2018 begonnene Sanierung der raumlufttechnischen Anlagen.

Grundsätzlich arbeiten wir kontinuierlich am Einsparpotenzial umweltrelevanter Ressourcen. Dazu stellen wir jährlich eine Ökobilanz auf, um unseren Ressourcenverbrauch zu ermitteln. Im Anhang weisen wir unseren Ressourcenverbrauch hinsichtlich Strom, Heizung, Papier sowie unsere Dienstreisen aus.

Außerdem legen wir die Kennzahlen zum CO₂-Ausstoß durch unseren Energieverbrauch aus Fernwärme und Strom offen. Diese Daten beziehen sich auf die hannoversche VGH-Direktion am Schiffgraben und am Warmbüchekamp sowie auf die Regionaldirektionen.

Im Berichtsjahr haben wir außerdem eine Impact-Analyse zum Thema Klimaneutralität durchgeführt. Über diverse Stabs- und Fachbereiche untersuchten wir, welche Chancen und Herausforderungen sich ergeben, wenn der Geschäftsbetrieb klimaneutral gestellt würde. An dieser Zielsetzung werden wir künftig arbeiten.

Ressourcenschonung und Energieeffizienz

In einem Vierjahresrhythmus führen wir in der VGH ein Energieaudit durch. Das im Jahr 2019 durchgeführte Audit bescheinigte uns erneut, dass wir technisch gut ausgerüstet sind und aufgrund der vielfältigen Maßnahmen in der Vergangenheit nur noch ein begrenztes Potenzial zur Energieeinsparung besteht. Das diesbezüglich größte Projekt ist der 2018 begonnene Austausch der raumlufttechnischen Anlagen. Im Berichtsjahr sind wir hierbei mit dem Austausch der ersten Rückkühlwerke einen weiteren Schritt vorangekommen. Voraussichtlich Anfang 2021 wird der Austausch abgeschlossen sein. In Zukunft erwarten wir durch die moderneren Anlagen entsprechende Energieeinsparungen.



Austausch

Die VGH nutzt an allen Standorten Ökostrom und setzt bei all ihren Gebäuden Photovoltaik für die Stromerzeugung ein. In der Regionaldirektion Stade deckt der aus Sonnenenergie selbst erzeugte Strom sogar den Großteil des Eigenverbrauchs.

Papier einzusparen ist uns ein großes Anliegen. So arbeiten wir seit mehreren Jahren an diversen EDV-Projekten, um den Verbrauch zu reduzieren. Dabei machen wir uns die Digitalisierung zunutze: Ein wichtiger Meilenstein war 2018 die Einführung des elektronischen ePostfachs. Im Berichtsjahr konnten wir die Zahl der ePostfach-Kundinnen und Kunden im Vergleich zum Vorjahr von 7.500 auf rund 10.000 erhöhen.

Engagement in Netzwerken und Projekten

Unser Ziel ist es, einen stetigen Wissensaustausch in Fragen des Umweltschutzes und anderer nachhaltiger Entwicklungen der Gesellschaft in Niedersachsen zu fördern. Dafür steht die Landschaftliche Brandkasse Hannover als Mutterhaus des Konzerns im engen Kontakt mit Experten, anderen Unternehmen und Kommunen und engagiert sich in folgenden Projekten:

Klima-Allianz Hannover

Klima-Allianz Hannover ist eine Zusammenarbeit vieler Akteure aus Wirtschaft und Verwaltung. Sie tauschen sich regelmäßig aus und verfolgen das gemeinsame Ziel, den Kohlendioxidausstoß der Stadt Hannover zu senken. Durch die konsequente Nutzung von Ökostrom, zum

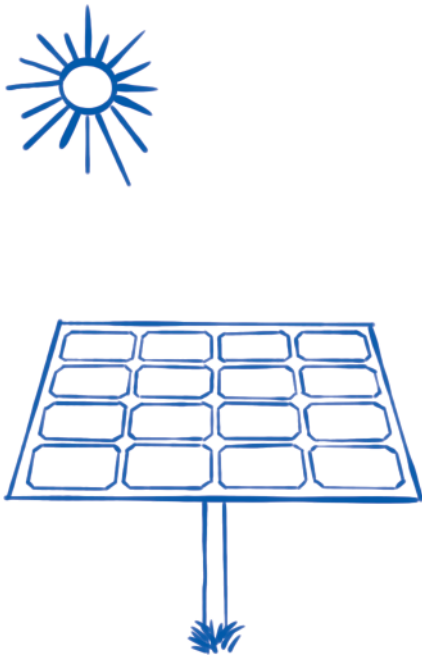
Teil aus eigener Erzeugung durch unsere Photovoltaik-Anlagen, leisten wir einen dauerhaften Beitrag zur Vermeidung von Emissionen. Darüber hinaus sind wir weiterhin in diesem Projekt und Netzwerk aktiv und tauschen uns intensiv zu zukunftsrelevanten Fragen aus – im Berichtsjahr fokussierte das Netzwerk die Formulierung einer Klimaschutz-erklärung. So unterzeichneten wir 2020 gemeinsam die Klimaschutz-erklärung „Hannover 2030“ und verpflichten uns, weiterhin einen wichtigen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten.

Ökoprofit

Seit dem Jahr 2000 sind wir ein zertifiziertes Ökoprofit-Unternehmen und gehören damit zu den nur vier Unternehmen, die in Stadt und Region Hannover seit Beginn dabei sind. Ökoprofit steht für „Ökologisches Projekt für integrierte Umwelttechnik“ und stellt ein Kooperationsprojekt zwischen Kommunen und Betrieben dar. In diesem Rahmen tauschen sich die teilnehmenden Unternehmen über Möglichkeiten der Umwelt- und Ressourcenschonung aus. Im Berichtsjahr ließen wir die vierjährlich stattfindende Ökoprofit-Prüfung durchführen, die durch eine Kommission alle wichtigen Themenfelder beleuchtet.

Nachhaltige Mobilität

Das Thema Elektromobilität spielt weltweit eine immer bedeutendere Rolle. Auch für uns als Versicherer ist das ein Grund, uns intensiv mit diesem Thema auseinanderzusetzen. Bereits im Jahr 2017 installierten wir vor der VGH-Direktion eine erste E-Ladesäule in Kooperation mit dem regionalen Energiedienstleister enercity.



Wie in den Vorjahren haben wir im Berichtsjahr die Ladeinfrastruktur weiter ausgebaut: In der Tiefgarage der Direktion wurden weitere Ladepunkte geschaffen. Des Weiteren installierten wir Ladesäulen in diversen Regionaldirektionen. Ebenso haben wir Lademöglichkeiten für E-Bikes geschaffen. Darüber hinaus tauschen wir die Verbrennerfahrzeuge in unserem Fuhrpark sukzessive durch Hybrid- beziehungsweise Elektro-Fahrzeuge aus.

Ergänzend zur Förderung der Elektromobilität setzen wir uns für eine umweltschonende Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel ein. Die Landschaftliche Brandkasse bezuschusst am Hauptstandort Hannover im Jahresdurchschnitt 266 Mitarbeiter-Jobtickets für den öffentlichen Nahverkehr.

Auswirkungen der Corona-Pandemie
Durch die Bereitstellung technischer Bedingungen für das Homeoffice beziehungsweise mobiles Arbeiten hat sich die Zahl der Dienstreisen stark verringert. Ferner hat sich der Stromverbrauch an unseren Standorten deutlich reduziert.



Die VGH nutzt an allen Standorten Ökostrom und setzt bei all ihren Gebäuden Photovoltaik für die Stromerzeugung ein

Soziales

Kultur

Nachwuchs-
förderung

Sport

Feuerwehren

Martina Fragge,
Stellvertretende Geschäftsführerin der VGH Stiftung

Gesellschaftliches Engagement für die Region

In unserer Unternehmensphilosophie ist die Förderung der gesellschaftlichen und individuellen Lebensqualität fest verankert. Als öffentlich-rechtliches Unternehmen sind wir keinen Aktionären verpflichtet, sodass wir unsere Tätigkeit ausschließlich an den Interessen unserer Träger und damit vorrangig an den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden am Gemeinwohl ausrichten.

Förderkonzept und Schwerpunkte

Unser öffentlicher Auftrag, aber auch unsere Überzeugung verbinden uns seit rund 270 Jahren eng mit den Menschen in unserem Geschäftsgebiet. Eine besondere Partnerschaft pflegen wir aufgrund unserer Historie mit Kirchen, Kommunen und Feuerwehren. Dies spiegelt sich in zahlreichen dauerhaften Engagements auf Grundlage einer Mehrjahresplanung.

Die Verteilung von Fördergeldern beruht auf dem vom Vorstand jährlich aufgestellten Wirtschaftsplan, der die Budgets für die VGH-Direktion und die Regionaldirektionen festlegt. Die Vergabe von Fördermitteln erfolgt über drei Kanäle: zentral über die VGH-Direktion, dezentral über die Regionaldirektionen sowie über Förderungen und eigene Projekte der VGH Stiftung. Ein gemeinsames Ziel unseres gesellschaftlichen Engagements über alle Aktivitäten hinweg ist die Nachwuchsförderung.

Wir engagieren uns auf vielfältige Weise mit Projekten im Sport, in Kunst und Kultur, Bildung und Wissenschaft, Denkmalpflege und Wohltätigkeit. Außerdem kooperieren wir aufgrund unserer Historie – anfänglich als Feuerversicherer – eng mit den niedersächsischen Feuerwehren. Im Folgenden stellen wir die zentralen Spenden- und Sponsoring-Aktivitäten der Landschaftlichen Brandkasse und der VGH Stiftung vor, deren Fördervolumen im Berichtsjahr insgesamt rund 5 Millionen Euro beträgt.

Feuerlöschwesen

Die Landschaftliche Brandkasse Hannover wurde 1750 als „Brand-Assecurations-Societaet“ gegründet. Dementsprechend schreibt unsere Satzung auch heute noch die Förderung des Feuerlöschwesens vor. Dieser Aufgabe kommen wir nach, indem wir die kommunalen Feuerwehren, den Landesfeuerwehrverband sowie die Feuerwehrunfallkasse finanziell unter-



stützen. Darüber hinaus betreiben wir in Kooperation mit dem Landesfeuerwehrverband Niedersachsen das VGH Brandschutzmobil. Dieses Fahrzeug ist landesweit unterwegs, seine Besatzung demonstriert mit einem anschaulichen Aktionsprogramm Präventionsmaßnahmen zur Brandverhütung und -bekämpfung. Insgesamt stellt die VGH, neben sonstigen Maßnahmen zur Brandschutzaufklärung, für die Förderung des Feuerlöschwesens mehr als 250.000 Euro pro Jahr bereit.

VGH Stiftung

Anlässlich des 250-jährigen Bestehens der Landschaftlichen Brandkasse Hannover gründeten wir im Jahr 2000 die VGH Stiftung. Sie unterstützt auf Grundlage ihrer Förderkonzeption Projekte in Niedersachsen und Bremen in den Bereichen Wissenschaft, Kultur – hier mit den Schwerpunkten Denkmalpflege, Literatur, Bildende Kunst, Museumspädagogik – und Mildtätigkeit. Die Stiftung unterstützt nicht nur finanziell, sondern steht als fachlich erfahrene Partnerin Antragstellern zur Seite. Außerdem ist die VGH Stiftung selbst Projektinitiatorin (JULIUS-CLUB) und Veranstalterin (Literaturfest Niedersachsen). Jährlich werden Vorhaben mit einem Gesamtvolumen von rund einer Million Euro unterstützt. Welche Projekte gefördert werden, entscheiden die Organe der Stiftung (Kuratorium, Vorstand und Geschäftsführung) aufgrund der Förderkonzeption.



Foto: Helge Krükeberg

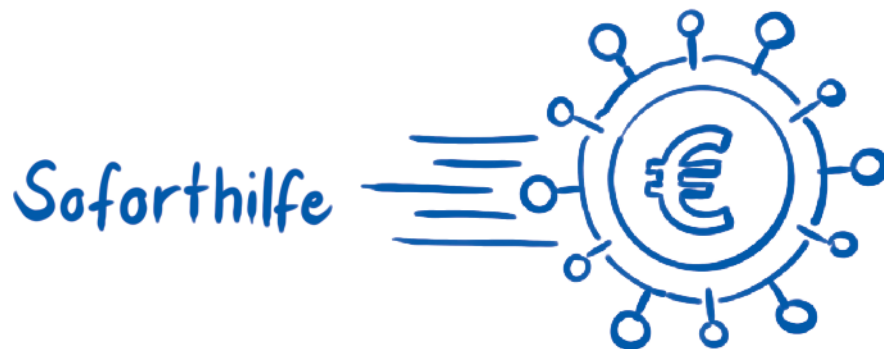
Als „Festivals aufm Platz“ konnten die Niedersächsischen Musiktage gemeinsam mit dem Literaturfest Niedersachsen auf öffentlichen Plätzen unter Corona-Auflagen stattfinden

Spenden an Landschaftsverbände
Einen Großteil unseres jährlichen Spendenbudgets in Höhe von 1,2 Millionen Euro stellen die Landschaftliche Brandkasse und die Provinzial Lebensversicherung regional engagierten Institutionen wie den niedersächsischen Landschaftsverbänden zur Verfügung.

Diese setzen die Gelder für gemeinwohlorientierte Projekte in ihrem Gebiet ein. So können förderungswürdige Projekte und finanzielle Belastungen in den dezentralen Strukturen bestmöglich gefördert und aufgefangen werden, da die regionalen Belange dort am besten bekannt sind. Auf diese Weise setzen wir uns flächendeckend für soziale und kulturelle Themen in unserem Geschäftsgebiet ein und dienen so dem Gemeinwohl.

Förderung von Kultur-, Sport- und Sozialprojekten

Die VGH unterstützt zahlreiche Kultur-, Sport- und soziale Sponsorings. Unser Schwerpunkt liegt auf der Förderung des Nachwuchses, der kulturellen Vielfalt und des Breitensports. Wir legen großen Wert auf eigene Impulse und Initiativen. Unter anderem verleihen wir jährlich den VGH Fotopreis an talentierte Fotografie-Studentinnen und Studenten der Hochschule Hannover und stärken den regionalen Fußball und Reitsport. Zahlreiche Projekte und Veranstaltungen, die wir üblicherweise fördern, konnten im Berichtsjahr aufgrund der Corona-Pandemie nicht stattfinden. Der Gemeinwohlorientierung kam die VGH daher verstärkt in anderen Bereichen nach.



Zusatzförderung in Zeiten von Corona

Ihr gesellschaftliches Engagement hat die VGH im Berichtsjahr erheblich aufgestockt. So unterstützte die VGH besonders von der Pandemie betroffene Menschen und Institutionen, Künstlerinnen und Künstler, Kulturschaffende und soziale Einrichtung mit insgesamt zusätzlich 750.000 Euro. Die Welthungerhilfe, der Kinderschutzbund, der Behindertensportverband sowie zahlreiche kleinere Institutionen und Einzelpersonen haben auf diese Weise Hilfe für ihre Tätigkeiten und die Sicherung ihrer Existenzgrundlage erhalten.



Die VGH Stiftung setzte sich verstärkt für die Kulturförderung ein und entwickelte ein Corona-Soforthilfe-Programm. Hierüber konnten sich freiberuflich beziehungsweise selbstständig tätige Kulturschaffende um eine Soforthilfe von 2.000 Euro bewerben. Voraussetzung für eine Bewilligung war, dass sich die Tätigkeit der Kulturschaffenden inhaltlich einem der in der Förderkonzeption der Stiftung definierten Förderbereiche zuordnen ließ.

Um Kulturschaffenden auch für die Zukunft Perspektiven zu bieten, bot dieser Sonderfond auch die Möglichkeit, Anträge sogar bis 5.000 Euro zu stellen. Diese Anträge mussten ebenfalls der Förderkonzeption entsprechen, pandemiebezogen sein und eine gewisse Dringlichkeit zur Unterstützung aufweisen.

Durch beide Programme schüttete die Stiftung insgesamt rund 500.000 Euro aus.

Regeln ✓

Transparenz

Vertrauen



§ § § §

Gesetze

§ § § §

Kontrolle



Andreas Kratzmann,
Abteilungsleiter Compliance

Verhalten verbindlich regeln

Als öffentlich-rechtlicher Versicherer sieht sich die VGH im besonderen Maße verpflichtet, alle rechtlichen Vorgaben einzuhalten. Der darüber hinaus gehende Fairness-Anspruch prägt unser unternehmerisches Selbstverständnis. Er setzt die Einhaltung nicht nur gesetzlicher, sondern auch ethischer und selbst gesetzter Regeln und Standards voraus. Das Fundament bilden unsere „Allgemeinen Verhaltensgrundsätze“.

Ethische und rechtliche Vorgaben einzuhalten, hat für die VGH hohe Priorität. Das gilt insbesondere für die Vermeidung und Ahndung von Korruption und Bestechung. Denn neben finanziellen Schäden durch ungerechtfertigte Zahlungen an Dritte drohen etwaige Bußgelder bei Verstößen oder der Ausschluss von öffentlichen Vergabeverfahren. Zudem können sich Reputationsschäden nachteilig auf die geschäftlichen Aktivitäten auswirken. Ein zentrales Kontrollinstrument stellt das Compliance Management System (CMS) dar.

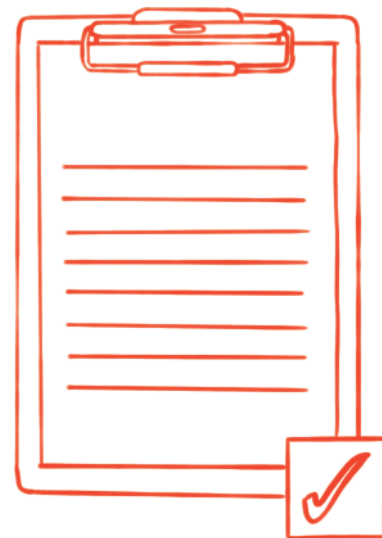
Compliance Management System

Im Jahr 2016 trat die EU-Richtlinie Solvency II in Kraft. Als Teil der Umsetzung integrierten wir in unser internes Kontrollsystem erstmals ein CMS. Es sorgt unter anderem für einen systematisierten Prozess, der rechtliche Vorgaben sowohl kontinuierlich erfasst als auch deren Einhaltung über Planungs- und Dokumentationsprozesse sicherstellt. Rechtliche Risiken werden fortlaufend transparent gemacht und fließen in geschäftliche Entscheidungsprozesse ein.

Die interne Revision und die Compliance-Verantwortlichen prüfen die Einhaltung der relevanten Gesetze, Vorgaben und Regeln. Sie nutzen dafür Erkenntnisquellen wie die Analyse des Beschwerdeaufkommens. Die Ergebnisse dieser Prüfungen werden im Compliance-Bericht erfasst und dem Vorstand sowie den Aufsichtsgremien vorgestellt. Im Berichtsjahr 2020 wurden erneut keine Verstöße im Bereich von Korruption und Bestechung oder Menschenrechtsverletzungen festgestellt.

Allgemeine Verhaltensgrundsätze

Unsere 2017 vom Vorstand aufgestellten „Allgemeinen Verhaltensgrundsätze“ entsprechen unserem Selbstverständnis von Unternehmensverantwortung und stellen die interne Grundlage für die Einhaltung von Menschenrechten dar.



Auch befinden sich darin unsere Regeln zur Bekämpfung von Korruption und Bestechung. Wir verpflichten uns – nicht allein, um einen fairen Wettbewerb zu gewährleisten –, gegen strafrelevantes Verhalten jeder Art vorzugehen und Verstöße unter Einbindung des Vorstands zu sanktionieren.

Im Fokus unserer Grundsätze stehen insbesondere Hilfestellungen und präventive Maßnahmen, die Mitarbeitende dafür sensibilisieren sollen, kritische Situationen zu erkennen und zu vermeiden.

Hierzu führen wir fortlaufend Schulungsmaßnahmen für die Belegschaft durch. So schult unser Datenschutzbeauftragter Mitarbeitende beim Eintritt ins Unternehmen verpflichtend und steht den Fachbereichen als Ansprechpartner zur Verfügung. Schulungen konnten im Berichtsjahr 2020 nicht stattfinden und werden nachgeholt. Zusammen mit unseren Verhaltensgrundsätzen wird so ein (Sicherheits-)Rahmen geschaffen, in dem sich unsere Mitarbeitenden bei ihrer täglichen Arbeit bewegen können. Zu konkreten Anlässen werden sie zusätzlich für compliance-relevante Themen sensibilisiert, z. B. zu Geschenken in der Weihnachtszeit. Die „Allgemeinen Verhaltensgrundsätze“ sind im Intranet veröffentlicht und damit für alle Mitarbeitenden zugänglich.

2019 wurde eine eigenständige Compliance-Abteilung eingerichtet. Sie arbeitet unter anderem eng mit den Beauftragten für Datenschutz, Geldwäsche, IT-Sicherheit, Tax-Compliance und Arbeitsschutz zusammen



Zusätzlich haben wir für die Zusammenarbeit mit unseren Vertriebspartnern einen eigenständigen Verhaltenskodex formuliert. Er trägt den spezifischen Anforderungen im Vertrieb Rechnung. Über ein Rundschreiben sind die jeweiligen Vertriebspartner informiert worden. Unser Vertrieb und die Regionaldirektionen tragen Verantwortung für die Einhaltung des Kodexes. Potenzielle Verstöße lassen sich über ein Hinweisgebersystem melden (Informationen: www.vgh-newsroom.de/compliance) und werden vom Vertriebsbereich bearbeitet.

Hinweisgebersystem und Beschwerdemanagement

In der VGH gibt es sowohl ein Hinweisgebersystem als auch ein Beschwerdemanagement. Über das Hinweisgebersystem können Mitarbeitende und Externe – auch anonym – potenzielle Gesetzesverstöße wie Korruption und Bestechung oder Menschenrechtsverletzungen melden.

Darüber hinaus können sich Kundinnen und Kunden, Geschädigte und sonstige Geschäftspartner über regelwidriges Verhalten beschweren. Sie haben die Mög-

lichkeit, das unternehmensintern etablierte Beschwerdeverfahren zu wählen oder sich an eine unabhängige Stelle wie die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) oder den Ombudsmann für Versicherungen zu wenden. Hinweise aus dem Beschwerdeaufkommen, die auf Korruption und Bestechung hindeuten, werden als Erkenntnisquelle genutzt.

Datenschutz

Der Schutz der Persönlichkeitsrechte von Kundinnen und Kunden, Anspruchstellerinnen und Anspruchstellern oder Mitarbeitenden gewinnt an Bedeutung. Er liegt als hohes Gut auch im Interesse des Unternehmens. Eine vertrauensvolle und faire Zusammenarbeit aller Beteiligten gewährleistet diesen Schutz. In unserem Unternehmen ist daher ein Datenschutzmanagementsystem etabliert, das die wesentlichen datenschutzrelevanten Prozesse steuert. Um sicherzugehen, dass Datenschutzmaßnahmen umgesetzt und eingehalten werden, stellen wir fachkundige Expertise bereit. So schult unser Datenschutzbeauftragter Mitarbeitende beim Eintritt ins Unternehmen verpflichtend und

steht den Fachbereichen als Ansprechpartner zur Verfügung. Zusätzlich bieten wir unseren Mitarbeitenden freiwillige Datenschutzschulungen in unserem Seminarkatalog an.

Compliance im Beschaffungsprozess

Den Anspruch, gesetzliche Vorgaben einzuhalten, stellen wir auch an unsere Dienstleister. Um Risiken zu vermeiden, arbeiten wir, soweit möglich, mit niedersächsischen Anbietern zusammen, die gleichermaßen verpflichtet sind, deutsches Recht einzuhalten. Da uns faire Geschäftsbeziehungen grundsätzlich wichtig sind, geben wir mit unseren Beschaffungsrichtlinien einen strategischen Rahmen vor, der die Interessen aller Vertragspartner ausgewogen berücksichtigt.

Nachhaltiges Handeln unter Berücksichtigung ökonomischer, ökologischer und sozialer Faktoren stellt für die VGH eine Prämisse ihrer Beschaffungsprozesse dar. In unseren Beschaffungsrichtlinien sind Ziele, Aufgaben und Abläufe für alle Mitarbeitenden festgehalten, die mit der Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen beauftragt sind. Auch Vollmachten sind darin geregelt sowie allgemeine Verhaltensgrundsätze.

Wir streben es an, die Grundprinzipien, wie die Vermeidung von Interessenkollisionen und Korruption, die Beachtung des Umweltschutzes sowie die Achtung der Menschenrechte, während des Beschaffungsprozesses stets zu berücksichtigen.

Anhang

➔ Kennzahlen

Mitarbeitende

Mitarbeiteranzahl

Gruppe	Unternehmen	Mitarbeitende
VGH	Landschaftliche Brandkasse Hannover	1.821
	Provinzial Lebensversicherung Hannover	200
	Provinzial Krankenversicherung Hannover AG	41
	Rechtsschutz Schaden-Service GmbH	15
AO	Alte Oldenburger Krankenversicherung AG	264
ÖVO	Öffentliche Versicherung Oldenburg	324
ÖSA	Öffentliche Versicherung Sachsen-Anhalt	321
ivv	ivv GmbH	464
Gesamt		3.450

→ Es handelt sich um eine Stichtagsbetrachtung (31.12.2020) nach Köpfen

Betriebszugehörigkeit

Gruppe	Unternehmen	Ø Berufsjahre	Fluktuationsquote in %	Einstellungsquote in %
VGH	Landschaftliche Brandkasse Hannover	19,0	3,6	4,9
	Provinzial Lebensversicherung Hannover			
	Provinzial Krankenversicherung Hannover AG			
	Rechtsschutz Schaden-Service GmbH			
AO	Alte Oldenburger Krankenversicherung AG	14,9	3,4	4,2
ÖVO	Öffentliche Versicherung Oldenburg	19,0	5,6	5,9
ÖSA	Öffentliche Versicherung Sachsen-Anhalt	15,6	4,6	5,0
ivv	ivv GmbH	15,0	7,1	7,1

Aus- und Weiterbildung

Einstellungszahlen

Unternehmen	Köpfe				
	KVF	BA	BS	FI	T
Landschaftliche Brandkasse Hannover	21	8	–	–	9
Alte Oldenburger Krankenversicherung AG	3	–	–	1	–
Öffentliche Versicherung Oldenburg	2	–	–	–	–
Öffentliche Versicherung Sachsen-Anhalt	7	–	–	–	–
ivv GmbH	–	–	5	4	0

→ Es handelt sich um eine Stichtagsbetrachtung (31.12.2020)



KVF = Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen
BA = Bachelor of Arts (Versicherungswirtschaft)
BS = Bachelor of Science (Anwendungsentwicklung/Systemintegration)
FI = Fachinformatiker
T = Trainee
Wir unterstützen unsere Vertriebspartner finanziell bei der Ausbildung

Weiterbildung in Zahlen

Gruppe	Unternehmen	Interne Veranstaltungen*		Interne und externe Veranstaltungen*	
		Anzahl der Veranstaltungen**	Teilnahmen a. d. Veranstaltungen	Etat pro Kopf in €	Abgeschlossene EQ***
VGH	Landschaftliche Brandkasse Hannover	268	2.556	803	19
	Provinzial Lebensversicherung Hannover				
	Provinzial Krankenversicherung Hannover AG				
	Rechtsschutz Schaden-Service GmbH				
ivv	ivv GmbH	97	502	926	2

→ Bestimmte Daten der AO, ÖVO und ÖSA werden nicht systematisch erfasst und folglich nicht ausgewiesen

* Unter den Begriff „Veranstaltungen“ fallen unter anderem Seminare, Tagungen, Erfahrungsaustausche etc.

** In Abhängigkeit von der Unternehmenszugehörigkeit der Teilnehmer an einer Veranstaltung wird die Veranstaltung für das jeweilige Unternehmen gezählt

*** EQ = Entwicklungsqualifikation, z.B. berufsbegleitender Master

Vielfalt

Work-Life-Balance in Zahlen

Gruppe	Unternehmen	Teilzeitquote in %	Umwandlung SiF in MAK	Langzeitkonto in MAK
VGH	Landschaftliche Brandkasse Hannover Provinzial Lebensversicherung Hannover Provinzial Krankenversicherung Hannover AG Rechtsschutz Schaden-Service GmbH	21,4	77,9	35,7
AO	Alte Oldenburger Krankenversicherung AG	32,5	–	–
ÖVO	Öffentliche Versicherung Oldenburg	23,8	1,9	–
ÖSA	Öffentliche Versicherung Sachsen-Anhalt	19,0	–	–
ivv	ivv GmbH	15,1	12,4	4,9

→ Es handelt sich um eine Stichtagsbetrachtung (31.12.2020)



SiF = Umwandlung von Sonderzahlungen (Urlaubs- und Weihnachtsgeld) in Freizeit
 MAK = Mitarbeiterkapazität (Vollzeit)
 Langzeitkonto = Wertkonto, auf dem Sonderzahlungen als Freizeit angespart werden,
 z. B. für einen längeren Sonderurlaub

Krankheitsquote

Gruppe	Unternehmen	Krankheitsquote in %	Krankheitstage in MAK	Ø Krankheitstage pro Kopf
VGH	Landschaftliche Brandkasse Hannover Provinzial Lebensversicherung Hannover Provinzial Krankenversicherung Hannover AG Rechtsschutz Schaden-Service GmbH	5,5	105,2	13,1
AO	Alte Oldenburger Krankenversicherung AG	3,9	8,7	8,8
ÖVO	Öffentliche Versicherung Oldenburg	3,6	13,4	9,1
ÖSA	Öffentliche Versicherung Sachsen-Anhalt	5,0	15,3	12,0
ivv	ivv GmbH	5,0	22,0	11,7

Umwelt

Verbrauch der Einsatzfaktoren

Art	2019	2020	+/- (%) VJ
Strom (in MWh)	10.513	9.867	-6,1
Heizung (in MWh)	9.176	9.031	-1,6
Papier (in Tonnen)*	215	211	-1,7

* Enthalten sind Druckpapier, Drucksachen/Prospekte/Werbung, Kopierpapier sowie Formulare

CO₂-Bilanz

Art	2019	2020	+/- (%) VJ
Emissionen Scope 1 (in kg CO ₂)*	348.777	333.952	-4,3
Emissionen Scope 2 (in kg CO ₂)*	677.914	670.624	-1,1

Scope 1: Erdgas-Emissionen, Scope 2: Fernwärme-Emissionen

* Zur Ermittlung der Emissionen wurde für Fernwärme der Emissionsfaktor von enercity verwendet, für Erdgas der Faktor vom BMWI

Fahrten in Kilometer	2019	2020	+/- (%) VJ
PKW-Dienstreisen Mitarbeitende	4.590.754	3.242.019	-29,4
PKW-Fahrten der Führungskräfte*	987.457	877.683	-11,1
Bahnreisen	1.661.144	439.724	-73,5
Flugreisen	91.792	15.428	-83,2

* Enthalten sind die Fahrten mit Dienstwagen der Vorstände, Direktoren sowie Poolfahrzeuge, Fahrten der Abteilungs-/Regionaldirektoren

→ Die Zahlen beziehen sich auf alle Unternehmen/Mitarbeitende in den Gebäuden in Hannover sowie in den Regionaldirektionen

Über diesen Bericht

Berichtsjahr, Zielsetzung und Rahmen

Die Angaben im vorliegenden Bericht des VGH-Konzerns beziehen sich auf das Geschäfts- und Kalenderjahr 2020. In dem Bericht definiert die VGH ihre gesellschaftliche Verantwortung als Unternehmen, die Corporate Social Responsibility (CSR), und beschreibt, wie diese im Berichtsjahr in den verschiedenen Handlungsfeldern wahrgenommen wurde. Mit der Nachhaltigkeitsberichterstattung will die VGH den Forderungen nach Transparenz entsprechen und den Dialog mit Anspruchsgruppen fördern.

Der Bericht dient zugleich der Erfüllung der gesetzlichen Berichtspflicht, die sich für Versicherungsunternehmen nach dem Handelsgesetzbuch (HGB) ergibt. Die Landschaftliche Brandkasse Hannover erstellt als Mutterunternehmen und für den VGH-Konzern den vorliegenden zusammengefassten, gesonderten nichtfinanziellen Bericht gemäß §§ 341 a i. V. m. 289 b und §§ 341 j i. V. m. 315 b HGB; 289 b und legt Erklärungen zu den nichtfinanziellen Aspekten gemäß § 289 c bis e HGB offen. Im Index auf der folgenden Seite wurden die verpflichtenden Aspekte den Angaben im Bericht zugeordnet.

Verweise auf Stellen außerhalb des Nachhaltigkeitsberichts 2020 sind weiterführende Informationen und nicht Bestandteil des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts und unterlagen nicht der betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit.

Der Bericht des VGH-Konzerns bezieht die folgenden Gesellschaften* ein:

· Landschaftliche Brandkasse Hannover · Provinzial Lebensversicherung Hannover · Provinzial Krankenversicherung Hannover AG · Provinzial Pensionskasse Hannover AG	Versicherungsgruppe Hannover (VGH)	
· Alte Oldenburger Krankenversicherung AG · Öffentliche Versicherungen Oldenburg (Oldenburgische Landesbrandkasse und Öffentliche Lebensversicherungsanstalt Oldenburg) · Öffentliche Versicherungen Sachsen-Anhalt · VGH Rechtsschutz Schaden-Service-GmbH · ivv – Informationsverarbeitung für Versicherungen GmbH		VGH-Konzern

Auf Einschränkungen des Bezugsrahmens wird in den Beschreibungen und Fußnoten ausdrücklich hingewiesen. So liegen für einzelne Kennzahlen keine konzernweiten Daten vor. Auch handelt es sich bei den dargestellten Maßnahmen teilweise um ausgewählte Beispiele einzelner Gesellschaften.

* Der vollständige Konsolidierungskreis des VGH-Konzerns ist im Geschäftsbericht veröffentlicht.

Aufbau, Inhalt und Orientierung an Rahmenwerken

Der Aufbau des Berichts leitet in die Grundlagen des CSR-Managements ein und gliedert sich in sieben Themen-Kapitel zu zentralen Handlungsfeldern der VGH



Zur Ermittlung der Anforderungen führte die VGH 2018 eine Wesentlichkeitsanalyse durch (➔ S. 10), die nach einer Überprüfung durch das CSR-Gremium auch die Basis für den aktuellen Bericht bildet.

In diesem Rahmen wurde vom CSR-Gremium geprüft, ob wesentliche Risiken mit der eigenen Geschäftstätigkeit, den Geschäftsbeziehungen und den Produkten und Dienstleistungen verknüpft sind. Für den Berichtszeitraum wurden keine nach HGB § 289 c berichtspflichtigen Nettorisiken mit sehr wahrscheinlich schwerwiegenden negativen Auswirkungen auf die nichtfinanziellen Aspekte identifiziert.

Die gesetzlich definierten nichtfinanziellen Aspekte wurden im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse auf den Unternehmenskontext bezogen, in den Themen konkretisiert und den Handlungsfeldern zugeordnet (➔ Auflistung unten). Der Bericht erläutert die Wesentlichkeit, beschreibt die von der VGH verfolgten Managementansätze (Konzepte) und zeigt den aktuellen Leistungsstand und den Verlauf mit Kennzahlen an. Bei der Erstellung des Berichts wurden zur Orientierung die Standards der Global Reporting Initiative (GRI) als Rahmenwerk herangezogen (➔ Inhaltsindex S. 50)

Aspekte zum Inhalt der nichtfinanziellen Erklärung (HGB 289 c)	Zuordnung der Themen aus der VGH -Wesentlichkeitsanalyse	Seitenverweis im Bericht
Geschäftsmodell		S. 5; 19–21
Umweltbelange	Betrieblicher Umweltschutz an den Standorten: <i>Ressourcenschonung und Energieeffizienz;</i> <i>Förderung von Umweltschutzprojekten</i>	S. 31–32; 45
	Förderung nachhaltiger Mobilität: <i>Dienstreisen und Fuhrparkmanagement</i>	S. 33; 45
	Produktbezogene Nachhaltigkeit: <i>Nachhaltige Versicherungsprodukte</i>	S. 31–32
	Umweltstandards bei der Kapitalanlage: <i>Kapitalanlage</i>	S. 23–25
	Achtung umweltrechtlicher Standards bei der Beschaffung: <i>Nachhaltige Beschaffung</i>	S. 40
Arbeitnehmerbelange	Nachhaltiges Personalmanagement: <i>Mitarbeitergesundheit;</i> <i>Vielfalt/Diversity;</i> <i>Aus- und Weiterbildung;</i> <i>Mitarbeiterentwicklung</i>	S. 27–29; 42–44
Sozialbelange	Gesellschaftliches Engagement: <i>Corporate Volunteering;</i> <i>Sportförderung;</i> <i>Kulturförderung</i>	S. 35–37
	Dialog und Berichterstattung: <i>Externe Kommunikation</i>	S. 9–12
	Servicequalität und Verbraucherschutz: <i>Kundenzufriedenheit;</i> <i>Verbraucher/Datenschutz</i>	S. 15–17; 39
	Produktbezogene Nachhaltigkeit: <i>Nachhaltige Versicherungsprodukte</i>	S. 19–20
Achtung der Menschenrechte	Achtung menschenrechtlicher Standards im Unternehmen: <i>Compliance;</i> <i>Verhalten von Führungskräften</i>	S. 28–29; 39
	Achtung menschenrechtlicher Standards bei der Kapitalanlage: <i>Kapitalanlage</i>	S. 23
	Achtung menschenrechtlicher Standards bei der Beschaffung: <i>Nachhaltige Beschaffung</i>	S. 39
	Produktbezogene Nachhaltigkeit: <i>Nachhaltige Versicherungsprodukte</i>	S. 19
Bekämpfung von Korruption und Bestechung	Keine weiteren wesentlichen Aspekte ermittelt	S. 23; 25; 39

Berichtsprüfung

Der Bericht wurde einer betriebswirtschaftlichen Prüfung nach ISAE 3000 (Revised) mit begrenzter Sicherheit unterzogen. Der entsprechende Prüfvermerk ist auf Seite 55 f. abgebildet.

Hinweis zur Lesbarkeit

Aus Gründen der Lesbarkeit wird in dem vorliegenden Bericht an einigen Stellen darauf verzichtet, geschlechtsspezifische Formulierungen zu verwenden. Soweit personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf alle Geschlechter in gleicher Weise.

Veröffentlichung und Kontakt

Der Bericht wurde im April 2021 veröffentlicht und ist im VGH-Newsroom digital als PDF-Dokument abrufbar. Der Vorjahresbericht erschien im März 2020 und ist – wie auch die Nachhaltigkeitsberichte der letzten Jahre – im VGH-Newsroom archiviert und online zugänglich.

Ihre Fragen und Anmerkungen zum Bericht richten Sie bitte an:

VGH Versicherungen
Unternehmenskommunikation
nachhaltigkeit@vgh.de

Inhaltsindex

Basisangaben	Information bzw. Erläuterung	Seitenverweis	In Orientierung an die Berichtsstandards der Global Reporting Initiative (aktuelle GRI-Version)
Organisationsprofil			
Name der Organisation	Landschaftliche Brandkasse Hannover als Mutterunternehmen des VGH-Konzerns		GRI 102-1
Produkte und Dienstleistungen	Weiterführende Informationen auf www.vgh.de	S. 5–6; 21	GRI 102-2
Hauptsitz der Organisation	Schiffgraben 4, 30159 Hannover		GRI 102-3
Betriebsstätten	Sitz aller Gesellschaften ist im Geschäftsgebiet in Niedersachsen, Bremen und Sachsen-Anhalt		GRI 102-4
Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	Anstalt öffentlichen Rechts (HR A 26227) Ergänzende Informationen zu den Trägern der VGH veröffentlichen wir in unserem Geschäftsbericht.		GRI 102-5
Belieferte Märkte	Der Großteil des Angebots begrenzt sich auf ein definiertes Geschäftsgebiet in Bremen, Niedersachsen und Sachsen-Anhalt. Nur die Provinzial Krankenversicherung Hannover AG und die Alte Oldenburger Krankenversicherung AG bieten ihre Leistungen bundesweit an.	S. 7	GRI 102-6
Größe der Organisation	· Anzahl der Angestellten · Anzahl der VGH-Vertretungen · Anzahl der Kunden · Bestehende Versicherungsverträge Ergänzende betriebswirtschaftliche Informationen veröffentlichen wir in unserem Geschäftsbericht.	S. 5	GRI 102-7
Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	Neben den Angestellten der VGH wird der Vertrieb der Versicherungen von selbstständigen Vertretern, der LBS und den Sparkassen betrieben. Im Jahresverlauf unterliegt die Anzahl der VGH-Angestellten keinen systematischen Schwankungen.	S. 27; 42	GRI 102-8
Lieferkette	Die VGH bezieht hauptsächlich Dienstleistungen an den Standorten, wie zum Beispiel den Betrieb des Mitarbeiterrestaurants, die Gebäudereinigung oder den Sicherheitsdienst. Die Dienstleistungen werden hauptsächlich von Unternehmen aus der Region erbracht.	S. 40	GRI 102-9
Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	Zum 1.1.2020 hat die Landschaftliche Brandkasse Hannover alle Anteile an der Öffentlichen Versicherungen Sachsen-Anhalt (ÖSA) übernommen und integriert.		GRI 102-10
Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip		S. 6; 9; 20	GRI 102-11
Externe Initiativen	· Principles for Responsible Investment · Initiative „gut beraten“ · Klima-Allianz Hannover · Ökoprofit	S. 15; 25; 32	GRI 102-12
Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	· Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland (AGV) · Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DSGV) · Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) · Verband öffentlicher Versicherer (VöV)		GRI 102-13

Basisangaben	Information bzw. Erläuterung	Seitenverweis	In Orientierung an die Berichtsstandards der Global Reporting Initiative (aktuelle GRI-Version)
Strategie			
Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers		S. 3	GRI 102-14
Wichtige Auswirkungen, Risiken und Chancen	Die CSR-Handlungsfelder adressieren wesentliche Auswirkungen und Risiken, um diese zu minimieren und Chancen zu realisieren.	S. 12–13	GRI 102-15
Ethik und Integrität			
Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen		S. 5–6; 13; 39	GRI 102-16
Unternehmensführung			
Führungsstruktur	Im vorliegenden Bericht wird die Verantwortung des Vorstands für die nachhaltige Entwicklung der VGH dargestellt. Eine umfassende Darstellung zur Führungsstruktur der Landschaftlichen Brandkasse veröffentlichen wir in unserem Geschäftsbericht.	S. 9–10	GRI 102-18
Pandemie-Notfallmanagement	Einrichtung eines Krisenstabs und Notfallmanagements zur Bewältigung der Auswirkungen der Corona-Pandemie	S. 11	–
Einbindung von Stakeholdern			
Liste der Stakeholder-Gruppen, Ansätze zum Dialog und zur Einbindung, wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen		S. 11; 15–17; 27	GRI 102-40–102-44
Vorgehensweise bei der Berichterstattung			
Berichtsrahmen		S. 46	GRI 102-45
Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und Listung wesentlicher Themen		S. 11–12; 47–48	GRI 102-46–GRI 102-47
Eckdaten zum Bericht und Ansprechpartner	Berichtszeitraum: Geschäftsjahr vom 01.01.2020 bis 31.12.2020 Veröffentlichung des letzten Berichts: 27.03.2020 Berichtszyklus: jährlich	S. 49; 58	GRI 102-50–GRI 102-53
Externe Prüfung		S. 55–57	GRI 102-56

Managementansätze und Indikatoren	Information bzw. Erläuterung	Seitenverweis	In Orientierung an die Berichtsstandards der Global Reporting Initiative (aktuelle GRI-Version)
-----------------------------------	------------------------------	---------------	---

NACHHALTIGE UND SICHERE KAPITALANLAGE

Managementansatz	· Grundsätze und Ziele des Anlagekonzepts · ESG-Risikoanalyse · Ausschlusskriterien des Kapitalanlagekonzepts	S. 23–25	GRI 103-1 – 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
Geltungsbereich der Ausschlusskriterien	· Kapitalanlagevolumen · Anteil nachhaltiger Kapitalanlage	S. 23; 25	GRI 412-3: Erhebliche Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden

UNSERE PRODUKTE: NACHHALTIG & ZUKUNFTSSICHER

Managementansatz	· Grundsätze und Ziele nachhaltiger Produkt- und Serviceentwicklung · Herangehensweise und Beispiele	S. 19–20	GRI 103-1 – 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
------------------	---	----------	---

KUNDENNAH BERATEN UND ABSICHERN

Managementansatz	· Grundsätze und Ziele des Qualitätsmanagements · Analyseverfahren zur Erfassung der Produkt- und Servicequalität · Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit · Pandemie-bedingte Effekte und Maßnahmen	S. 15–17	GRI 103-1 – 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
Einordnung durchschnittliche Storno- und Beschwerdequote		S. 16	–
Produktqualität und Kundenzufriedenheit im Marktvergleich		S. 16	–

ATTRAKTIVER UND FAIRER ARBEITGEBER

Managementansatz	· Grundsätze und Ziele der Personalstrategie · Themenbezogene Ansätze und Maßnahmen · Pandemie-bedingte Effekte und Maßnahmen	S. 27; 29	GRI 103-1 – 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
Betriebszugehörigkeit	· Durchschnittliche Berufsjahre · Einstellungsquote · Fluktuationsquote	S. 42	GRI 401-1: Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation
Diversität und Chancengleichheit	· Work-Life-Balance nach Teilzeitquote und Langzeitkonten	S. 28–29; 44	GRI-102-8c
Aus- und Weiterbildung	· Einstellungszahlen (duale Ausbildung, Trainee, Studium) · Weiterbildungssetat für interne und externe Veranstaltungen · Anzahl der internen Veranstaltungen · Teilnahmen an internen Veranstaltungen · Abgeschlossene Entwicklungsmaßnahmen	S. 28; 43	GRI 404-1: Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten GRI 404-2: Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe

Managementansätze und Indikatoren	Information bzw. Erläuterung	Seitenverweis	In Orientierung an die Berichtsstandards der Global Reporting Initiative (aktuelle GRI-Version)
-----------------------------------	------------------------------	---------------	---

ATTRAKTIVER UND FAIRER ARBEITGEBER

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	· Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen · Förderung der Mitarbeitergesundheit · Krankheitsquote	S. 29; 44	GRI 403-2: Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen
---	---	-----------	---

BETRIEBLICHER UMWELTSCHUTZ

Managementansatz	· Umweltleitlinien und -managementsystem · Engagement in Netzwerken und Projekten · Themenbezogene Ansätze und Maßnahmen · Pandemie-bedingte Effekte und Maßnahmen	S. 31–33	GRI 103-1 – 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
Energieverbrauch	· Stromverbrauch · Heizenergieverbrauch	S. 31; 45	GRI 302-1: Energieverbrauch innerhalb der Organisation
Treibhausgasemissionen	Ein großer Teil der Emissionen geht auf den Heizenergieverbrauch zurück: Erdgas (Scope 1) sowie Fernwärme (Scope 2). Für Strom fallen keine Emissionen an, da komplett Ökostrom bezogen wird.	S. 31; 45	GRI 305-1 – 305-2: Direkte und indirekte THG-Emissionen
Materialeinsatz	Mit dem Papiereinsatz wird der wesentliche Materialeinsatz der VGH berichtet.	S. 32; 45	GRI 301-1: Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen
Nachhaltige Mobilität	· Dienstreisen nach Transportmittel (PKW, Bahn, Flugzeug)	S. 32–33; 45	–

VERHALTEN VERBINDLICH REGELN

Managementansatz	· Compliance-Managementsystem · Verhaltensgrundsätze · Hinweisgebersystem und Beschwerdemanagement · Datenschutz · Compliance im Beschaffungsprozess	S. 39–40	GRI 103-1 – 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
Bestätigte Verstöße im Bereich von Korruption und Bestechung		S. 39	GRI 205-3: Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen
Steuerrechtliche Compliance		S. 40	GRI 207: Steuern
Bestätigte Menschenrechtsverstöße		S. 39	GRI 419-1: Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich

Managementansätze und Indikatoren	Information bzw. Erläuterung	Seitenverweis	In Orientierung an die Berichtsstandards der Global Reporting Initiative (aktuelle GRI-Version)
GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT FÜR DIE REGION			
Managementansatz	· Grundsätze und Förderkonzept · Förderung je Schwerpunkt · Pandemie-bedingte Effekte und Maßnahmen	S. 35–37	GRI 103-1 – 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
Förderung gemeinnütziger Projekte und Initiativen	· Spenden- und Sponsoringvolumen · Aufwand zur Förderung des Feuerlöschwesens · Fördervolumen der VGH-Stiftung · Anzahl geförderter Projekte	S. 35–37	GRI 201-1: Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit des zusammengefassten gesonder- ten nichtfinanziellen Berichts

An den Aufsichtsrat der Landschaftlichen Brandkasse Hannover, Hannover

Wir haben den für die Landschaftliche Brandkasse Hannover, Hannover und den Konzern (im Folgenden „Gesellschaft“ oder „VGH“) zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht, abgebildet im „Nachhaltigkeitsbericht 2020“, (im Folgenden „Bericht“) nach §§ 341a i. V. m. 289b und §§ 341j i. V. m. 315b HGB für den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2020 einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 341a Abs. 1a i. V. m. 289b bis 289e und 341j Abs. 4 i. V. m. 315b, 315c HGB.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Aufstellung des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts zu ermöglichen, die frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über den zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht abzugeben.

Wir haben unsere Prüfung in Übereinstimmung mit dem International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, als Limited Assurance Engagement durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass

wir mit einer begrenzten Sicherheit beurteilen können, dass uns keine Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der zusammengefasste gesonderte nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2020 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 341a Abs. 1a i. V. m. 289b bis 289e und 341j Abs. 4 i. V. m. 315b, 315c HGB aufgestellt worden ist. Dies bedeutet nicht, dass zu jeder Angabe jeweils ein separates Prüfungsurteil abgegeben wird. Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir unter anderem folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Befragungen von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Gruppenebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Themen und entsprechender Berichtsgrenzen der VGH zu erlangen
- Eine Risikoeinschätzung, einschließlich einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung der VGH in der Berichtsperiode
- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben, einschließlich der Konsolidierung der Daten, zu Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelangen, Achtung der Menschenrechte, Bekämpfung von Korruption und Bestechung
- Befragungen von Mitarbeitern auf Gruppenebene, die für die Ermittlung der Angaben zu Konzepten, Due-Diligence-Prozessen, Ergebnissen und Risiken, die Durchführung von internen Kontrollhandlungen und die Konsolidierung der Angaben verantwortlich sind
- Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente
- Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben, welche zur Konsolidierung auf Gruppenebene von allen Standorten gemeldet wurden
- Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben

Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise hinreichend und angemessen sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

Sicherung der Unabhängigkeit und Qualität des Wirtschaftsprüfers

Bei der Durchführung des Auftrags haben wir die Anforderungen an Unabhängigkeit und Qualitätssicherung aus den nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen, insbesondere der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer sowie des IDW Qualitätssicherungsstandards: Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QS 1), beachtet.

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der zusammengefasste gesonderte nichtfinanzielle Bericht der Landschaftlichen Brandkasse Hannover für den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2020 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 341a Abs. 1a i. V. m. 289b bis 289e und 341j Abs. 4 i. V. m. 315b, 315c HGB aufgestellt worden ist.

Verwendungsbeschränkung/AAB-Klausel

Dieser Vermerk ist an den Aufsichtsrat der Landschaftlichen Brandkasse Hannover, Hannover, gerichtet und ausschließlich für diesen bestimmt. Gegenüber Dritten übernehmen wir insoweit keine Verantwortung.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für den Aufsichtsrat der Landschaftlichen Brandkasse Hannover, Hannover, erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (<https://www.kpmg.de/bescheinigungen/lib/aab.pdf>) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Vermerk enthaltenen Informationen bestätigt jeder Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

München, den 19. Februar 2021

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Hell

ppa. Meldau

Impressum

Herausgeber

VGH Versicherungen
Landschaftliche Brandkasse Hannover
Schiffgraben 4
30159 Hannover

Tel.: 05 11/362-0
Fax: 05 11/362 29 60

nachhaltigkeit@vgh.de

V. i. S. d. P.

Tolga Özbek-Hanke
Leiter Unternehmenskommunikation

Projektverantwortung

Andrea Knieke
Unternehmenskommunikation

Redaktion

VGH Versicherungen
Redaktionsschluss: 19.02.2021

Gestaltung und Beratung

Nur Baute GmbH, Berlin

Social Media



